

COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPEENNE - RENVOI PREJUDICIEL, 15 JANVIER 2015, N°C-573/13, AIR BERLIN PLC & CO. LUFTVERKERHS C/ BUNDESVERBAND DER VERBRAUCHERZENTRALEN UND VERBRAUCHERVERBÄNDE

MOTS CLEFS : e-commerce – réservation en ligne – achat en ligne – transparence des prix – transport aérien – droit de la consommation – droit du commerce électronique – règlement (CE) n°1008/2008

Selon la Cour de justice de l'Union européenne, les compagnies aériennes qui proposent un service de réservation en ligne, ont l'obligation d'afficher le prix final à payer par passager pour les vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne. Le prix définitif doit toujours être indiqué et cela avant même le début de la procédure de réservation en ligne. Cette obligation vaut pour chaque service aérien dont le tarif est affiché sur le site.

FAITS : Sur le site de réservation en ligne de la compagnie aérienne Air Berlin, la table des tarifs des services aériens affichait des prix hors taxes et sans le supplément carburant. Le prix complet n'était visible qu'une fois un vol sélectionné. L'Union fédérale allemande des centrales et des associations de consommateurs reprochent alors à la compagnie aérienne une mauvaise indication des prix tel que cela est conçu par le règlement européen n° 1008/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens au sein de l'Union européenne.

PROCEDURE : L'Union fédérale allemande agit sur le fondement du règlement afin de faire cesser la pratique de la compagnie aérienne. Sa demande est accueillie par les deux premières instances juridiques allemandes et Air Berlin saisit la Cour fédérale de justice allemande (le Bundesgerichtshof) en dernière instance. Cette dernière interroge alors la CJUE quant à l'interprétation du règlement européen litigieux.

PROBLEME DE DROIT : Deux questions principales sont posées à la Cour sur le sens de l'article 23 paragraphe 1 du règlement n°1008/2008. D'abord, dans un système de réservation en ligne, le prix définitif doit-il être affiché lors de la première indication. De plus, le prix définitif doit-il être précisé uniquement pour le service sélectionné par le client ?

SOLUTION : Pour la CJUE, dans le cadre d'un système de réservation électronique, le prix définitif à payer doit être précisé lors de chaque indication des prix des services aériens, y compris lors de leur première indication. De plus, le prix définitif à payer doit être précisé non seulement pour le service aérien sélectionné par le client, mais également pour chaque service aérien dont le tarif est affiché. A noter que le prix total comprend non seulement celui du billet, mais aussi les taxes et les éventuelles surcharges.



NOTE :

La CJUE rend ici un arrêt important en matière de réservation en ligne de services aériens. Il s'agit d'avantage d'un rappel à l'ordre pour les compagnies aériennes car la décision de la Cour n'a rien de surprenante au regard de sa jurisprudence et du règlement européen relatif à l'exploitation des services aérien.

Obligation générale de transparence du prix des services aériens

Dans cet arrêt, la Cour a raisonné en deux temps. D'abord, elle indique que dans le cadre de réservation électronique de services aériens, le tarif qui est affiché doit préciser, dès le début, (donc avant même tout commencement de procédure de réservation) le prix définitif à payer par le passager. Il s'agit là d'une première obligation. Mais la Cour indique aussi que l'affichage du tarif définitif doit concerner aussi bien le service sélectionné par le consommateur que les autres services qui eux, ne sont pas forcément sélectionnés. Le règlement de 2008 prévoit ainsi à l'article 23 que le prix définitif doit être indiqué « à tout moment ». Pour la Cour, il en découle que l'indication de ce prix doit être affiché dès la première connexion, sans faire de distinction entre les différentes étapes du contrat. La Cour souligne dans son argumentation que cette obligation doit permettre au consommateur de pouvoir comparer les prix entre les différents transporteurs aériens. Ainsi, l'obligation d'indiquer le prix définitif pour chaque vol (et non pas seulement pour le vol sélectionné) a pour objectif de comparer de façon effective les prix pour les mêmes types de services. Cette nécessité découle en fait aussi directement de l'article 23 du règlement européen de 2008. Il s'agit là d'un objectif général de transparence des prix des services aériens comme le souligne la Cour. Cependant, l'obligation de transparence du prix concerne seulement les services aériens au départ d'un aéroport de l'Union européenne. Pour les services aériens au départ de pays tiers et à destination de l'Union européenne, il n'y a qu'un encouragement fait à l'égard des

transporteurs aériens à indiquer le prix définitif de leurs services. Il y a donc une véritable restriction quant à la portée de cette obligation. Pourtant, il faut tout de même constater que cette obligation s'inscrit dans le cadre d'une volonté européenne de protéger le consommateur et notamment en ce qui concerne la vente en ligne. La transparence du prix relève ici d'une volonté de renforcer les informations précontractuelles au bénéfice du consommateur.

Information et protection du consommateur européen dans le cadre de la vente en ligne

Le fait que le prix définitif doit être indiqué « à tout moment » constitue en fait une information précontractuelle qui bénéficie au consommateur. Ce genre d'information a pour effet de prévenir et d'éviter au consommateur « une mauvaise surprise » ; ce qui en réalité est encore assez fréquent en matière de vente en ligne. Mais cette protection vise aussi à établir un lien de confiance et de transparence entre l'acheteur et le vendeur et par là à encourager les consommateurs européens à faire des achats électroniques. Il s'agit d'une politique européenne qui ne concerne pas seulement les services aériens mais plus généralement toutes les ventes à distance. Dans le cadre général des systèmes de ventes électroniques, ces obligations ont largement été renforcées par la directive européenne de 2011 sur le droit des consommateurs et dans sa transposition en droit français avec la loi Hamon du 17 mars 2014. Dans le même état d'esprit, la directive 2008 concernant les services aériens est censée garantir un marché du transport aérien compétitif, des services de qualité et des tarifs plus transparents. *In fine*, la protection du consommateur européen est au cœur ici de l'arrêt en l'espèce.

Myriam KITAR

Master 2 Droit des médias et des télécommunications
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, LID2MS-IREDIC 2014



ARRET :

CJUE (5^e ch.), 15 janvier 2015, aff. C-573/13, Air Berlin c/ Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände

Dans l'affaire C-573/13,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par le Bundesgerichtshof (Allemagne), par décision du 18 septembre 2013, parvenue à la Cour le 12 novembre 2013.

[...]

1. La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 23, paragraphe 1, deuxième phrase, du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil, du 24 septembre 2008, établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293, p. 3).

2. Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG (ci-après «Air Berlin»), un transporteur aérien, au Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Union fédérale des centrales et associations de consommateurs, ci-après le «Bundesverband») au sujet du mode de présentation des tarifs des passagers dans le cadre du système de réservation électronique d'Air Berlin.

[...]

19. Eu égard à ce qui précède, le Bundesgerichtshof a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes:

«1) Convient-il d'interpréter l'article 23, paragraphe 1, deuxième phrase, du règlement n° 1008/2008 en ce sens que,

dans le cadre d'un système de réservation électronique, le prix définitif à payer doit être précisé lors de la première indication du prix des services aériens?

2) Convient-il d'interpréter l'article 23, paragraphe 1, deuxième phrase, du règlement n° 1008/2008 en ce sens que, dans le cadre d'un système de réservation électronique, le prix définitif à payer doit être précisé uniquement pour le service aérien sélectionné par le client ou bien également pour tout autre service aérien affiché?»

[...]

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

1) L'article 23, paragraphe 1, deuxième phrase, du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil, du 24 septembre 2008, établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté, doit être interprété en ce sens que, dans le cadre d'un système de réservation électronique tel que celui en cause au principal, le prix définitif à payer doit être précisé lors de chaque indication des prix des services aériens, y compris lors de leur première indication.

2) L'article 23, paragraphe 1, deuxième phrase, du règlement n° 1008/2008 doit être interprété en ce sens que, dans le cadre d'un système de réservation électronique tel que celui en cause au principal, le prix définitif à payer doit être précisé non seulement pour le service aérien sélectionné par le client, mais également pour chaque service aérien dont le tarif est affiché.

