

Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Rép. no. 512/24
Dossier no. L-CIVIL-206/23

**AUDIENCE PUBLIQUE DU
8 février 2024**

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile, a rendu le jugement qui suit dans la cause

ENTRE

PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE1.)

partie demanderesse, comparant en personne

ET

SOCIETE1.) A.O., société de droit étranger, établie à ADRESSE2.), ADRESSE3.), représentée au Grand-Duché du Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.), établie à ADRESSE4.), inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro NUMERO1.) et représentée par son ou ses représentants statutaires actuellement en fonctions

partie défenderesse, comparant Maître Serkan SERBEST, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg

FAITS

Par exploit de l'huissier de justice suppléant Luana COGONI, en remplacement de l'huissier de justice Véronique REYTER du 19 avril 2023, PERSONNE1.) a fait donner citation à la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) à comparaître devant le tribunal de paix de Luxembourg, le jeudi 25 mai 2023

à 15h00, salle JP 1.19, pour y entendre statuer conformément à la citation prémentionnée et annexée à la minute du présent jugement.

Après une remise à la demande des parties, l'affaire fut utilement retenue à l'audience publique du 14 décembre 2023, lors de laquelle PERSONNE1.) et Maître Tuce ISIK, en remplacement de Maître Serkan SERBEST, qui se présenta pour la partie défenderesse, furent entendus en leurs moyens et conclusions.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été remis,

LE JUGEMENT QUI SUIVIT

A. Les faits constants :

Le 13 janvier 2020, PERSONNE1.) a acquis quatre billets d'avion auprès de la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., établie en ADRESSE3.) et représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.), établie à ADRESSE4.) pour un montant total de 1.149,28 euros. Le voyage prévu pour le 17 juillet 2020 (aller) et le 1^{er} août 2020 (le retour) a été annulé en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19.

B. La procédure et les prétentions des parties :

Par exploit de l'huissier de justice suppléant Luana COGONI, en remplacement de l'huissier de justice Véronique REYTER du 19 avril 2023, PERSONNE1.) a fait donner citation à la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) (ci-après désignée : la compagnie SOCIETE2.) à comparaître devant le tribunal de paix de et à Luxembourg, pour :

- voir condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 1.149,28 euros, avec les intérêts légaux à partir du 11 mai 2022, date de notification à la compagnie SOCIETE2.) de la décision MPC-PA-2021/085 ;
- voir condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 1.149,28 euros au titre de dommages et intérêts pour préjudice moral;
- voir condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse une indemnité de procédure d'un montant à déterminer par le tribunal ;
- voir condamner la partie défenderesse aux frais et dépens de l'instance.

L'affaire a été inscrite au rôle sous le numéro L-CIV-206/23.

La compagnie SOCIETE2.) réclame une indemnité de procédure de 250 euros.

C. L'argumentaire des parties :

Sur base des faits constants ci-avant énoncés, PERSONNE1.) fait valoir que par courriel du 2 juillet 2020, la compagnie SOCIETE2.) l'a informée de l'annulation de son voyage. La partie défenderesse aurait refusé un remboursement en argent, de sorte que PERSONNE1.) aurait saisi le Ministère de la Protection des consommateurs en tant qu'autorité compétente luxembourgeoise pour l'application du règlement (CE) no 261/2004 d'une plainte contre la compagnie SOCIETE2.), qui par décision du 10 mai 2022 aurait enjoint à la compagnie SOCIETE2.) de rembourser en espèces à PERSONNE1.) les billets d'avion. Malgré cette décision et l'intervention du Ministère de la Protection des consommateurs, la compagnie SOCIETE2.) aurait requis que la partie demanderesse remplisse un formulaire avec ses données personnelles et qu'elle envoie les copies de passeports de tous les passagers figurant sur les billets annulés, imposant ainsi des contraintes supplémentaires sans aucune base ni communautaire, ni contractuelle. Malgré l'envoi d'une copie de passeport et du formulaire dûment rempli, la compagnie SOCIETE2.) n'a pas donné suite à cette injonction de paiement, ni même partiellement, pour le montant du billet de la partie demanderesse pour laquelle tous les documents requis avaient été fournis. Elle base son droit au remboursement sur les dispositions des articles 8 paragraphe 1^{er} sous a) et 7 paragraphe 3 du règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91. Par ailleurs, les exigences de la compagnie SOCIETE2.) violeraient le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données qui indique parmi les conditions de licéité du traitement des données, celle de la nécessité du traitement pour le respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis (article 6 paragraphe 1^{er} sous c) dudit règlement). La compagnie SOCIETE2.) n'aurait invoqué aucune nécessité en rapport avec son exigence d'obtenir une copie des passeports des passagers. S'agissant de sa demande en indemnisation de son préjudice moral, PERSONNE1.) fait valoir que la compagnie SOCIETE2.) a allégué des contraintes purement internes non identifiables aboutissant à un défaut de paiement. Le refus de la compagnie SOCIETE2.) de reconnaître à la partie demanderesse un droit au remboursement des billets annulés manifesté notamment à travers l'envoi des avoirs non-sollicités déjà dès l'email annonçant l'annulation des vols et le non-remboursement ne serait-ce que partiel de la partie des billets de la seule partie demanderesse qui a déposé tous les documents requis la concernant traduit la mauvaise foi. Au vu de ces éléments, elle demande au tribunal de condamner la partie défenderesse au paiement de dommages et intérêts d'un montant égal au prix des billets d'avion pour compenser le préjudice moral lié au manquement persistant et durable au respect du droit des passagers.

La compagnie SOCIETE2.) s'oppose à la demande en faisant valoir que suite à la décision du Ministère, elle a accepté de rembourser la partie demanderesse sous condition de pouvoir vérifier l'identité des passagers concernés par les vols annulés tel que cela serait requis par la procédure interne du service chargé des remboursements et par ses conditions générales. PERSONNE1.) aurait refusé de lui envoyer les pièces d'identité de ces personnes, raison pour laquelle le remboursement ne serait pas intervenu.

D. L'appréciation du Tribunal :

La demande de PERSONNE2.) ayant été introduite dans les délai et forme de la loi est à dire recevable en la forme.

L'article 8 du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 relatif au droit au remboursement dispose que « *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

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 7, paragraphe 3 du règlement en question prévoit que : « *L'indemnisation est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services ».*

D'après l'article 15 dudit règlement, « *les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport. Si toutefois une telle dérogation ou une telle clause restrictive est appliquée à l'égard d'un passager, ou si un passager n'est pas dûment informé de ses droits et accepte, par conséquent, une indemnisation inférieure à celle prévue par le présent règlement, ce passager a le droit d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des tribunaux ou des organismes compétents en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire ».*

Le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol répond à une volonté du législateur d'encadrer la responsabilité des transporteurs aériens au sein de l'Union européenne et de prévoir des obligations envers les passagers aériens victimes de retard, de refus d'embarquement, de correspondance manquée et d'annulation de vol.

L'article 6 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) dispose que : « *Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie: a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques; b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci; c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis; d) le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique; e) le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement; f) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant* ».

Conformément à l'article 1315 du Code civil, il appartient à PERSONNE2.) d'établir le bien-fondé de sa demande.

Il est constant en cause que PERSONNE1.) a réservé, et payé, auprès de la compagnie SOCIETE2.) des billets d'avions pour les vols aller (ADRESSE5.) et ADRESSE6.)) et retour (période du 17 juillet au 1^{er} août 2020) pour PERSONNE1.), PERSONNE3.), PERSONNE4.) et PERSONNE5.), dont la valeur totale s'est élevée à 1.149,28 euros. Ces vols ont été annulés par la compagnie SOCIETE2.) suite à la crise sanitaire causée par l'épidémie du Coronavirus. Par courriel du 29 avril 2021, la compagnie SOCIETE2.) a informé PERSONNE1.) qu'elle recevait quatre bons de voyage d'une valeur totale de 1.321,67 euros en guise de remboursement de la réservation annulée.

Par courrier du 10 mai 2022, le Ministère de la Protection des consommateurs saisi d'une plainte de PERSONNE1.) concernant un remboursement en espèces de la réservation annulée a informé la compagnie SOCIETE2.) de sa décision lui enjoignant de rembourser en espèces la somme de 1.149,28 euros à PERSONNE1.) conformément aux articles 8, paragraphe 1^{er} a), lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3 du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles

communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

Il est également constant en cause que la compagnie SOCIETE2.) a accepté cette décision dans son principe, mais en vue du remboursement de la somme de 1.149,28 euros elle a exigé de la part de PERSONNE1.) une copie des pièces d'identité des passagers concernés par les vols annulés avec la motivation suivante : « *We are asking ID copies for our Accounting department and Auditing for all refund and compensations. It's the same logic as Traveling, all passengers has to show their ID or passeports at the airport, we need to make sure it's the same person* » tel que cela résulte de son échange de correspondance électronique avec le Ministère de la Protection des Consommateurs produit en cause.

Au vu de l'ensemble des dispositions précitées et à défaut pour la partie défenderesse de justifier de l'existence d'une disposition communautaire, légale ou contractuelle ou d'une nécessité légale ou contractuelle lui imposant de soumettre le droit à remboursement à la production des pièces d'identité des passagers concernés par les vols annulés, la compagnie SOCIETE2.) ne saurait invoquer le refus de PERSONNE1.) de lui communiquer ces pièces d'identité comme motif valable pour s'opposer au remboursement. Il en découle que la demande de PERSONNE1.) en remboursement du montant de 1.149,28 euros est à dire fondée, ledit montant étant à majorer des intérêts légaux à partir du 11 mai 2022, date de la notification à la compagnie SOCIETE2.) de la décision du Ministère de la Protection des Consommateurs, jusqu'à solde.

La partie défenderesse est donc condamnée à payer à PERSONNE1.) la somme de 1.149,28 euros, avec les intérêts légaux à partir du 11 mai 2022, jusqu'à solde.

Quant à la demande d'indemnisation d'un préjudice moral, il échet de relever que le juge doit en l'absence de fondement juridique invoqué, préciser la règle de droit applicable.

L'article 1382 du Code civil dispose : « *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer* ».

En l'espèce, la partie défenderesse a manqué à son obligation fixée dans le règlement européen précité en ne procédant pas dans le délai de 7 jours au remboursement dû.

La demanderesse a dû procéder à de nombreuses démarches pour obtenir trois ans après le remboursement des sommes dues.

Ce retard dans l'exécution de l'obligation constitue une faute qui a causé à la partie demanderesse un préjudice moral qu'il convient d'indemniser à hauteur de 500 euros.

La partie défenderesse est donc condamnée à payer à PERSONNE1.) le montant de 500 euros.

Au vu de l'issue du litige, la demande de PERSONNE1.) en octroi d'une indemnité de procédure est à dire fondée à concurrence du montant de 350 euros et la partie défenderesse est condamnée à lui payer ladite indemnité de 350 euros. La demande de la partie défenderesse en allocation d'une indemnité de procédure est à dire non fondée.

La partie défenderesse succombant à l'instance est condamnée aux frais et dépens de l'instance.

PAR CES MOTIFS

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile, statuant contradictoirement et en premier ressort,

dit la demande de PERSONNE1.) recevable et partiellement fondée,

condamne la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) à payer à PERSONNE1.) le montant de 1.149,28 euros, avec les intérêts légaux à partir du 11 mai 2022, jusqu'à solde,

condamne encore la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) à payer à PERSONNE1.) la somme de 500 euros en guise d'indemnisation de son préjudice moral,

dit fondée la demande de PERSONNE1.) en octroi d'une indemnité de procédure à concurrence du montant de 350 euros,

condamne en conséquence la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) à payer à PERSONNE1.) une indemnité de procédure 350 euros,

dit non fondée la demande de la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) en octroi d'une indemnité de procédure,

condamne la société de droit étranger SOCIETE1.) A.O., représentée au Luxembourg par sa succursale SOCIETE2.) aux frais et dépens de l'instance.

Ainsi fait, jugé et prononcé en audience publique dudit tribunal de paix à Luxembourg, date qu'en tête, par Anne SIMON, juge de paix, assistée du greffier William SOUSA, qui ont signé le présent jugement

Anne SIMON

William SOUSA