Texte pseudonymisé

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

Répertoire
n° 1008/2026
RPL 419/25

JUSTICE DE PAIX DE LUXEMBOURG

Cité Judiciaire - Plateau du St. Esprit - Bâtiment JP

DECISION

du 9 mars deux mille vingt-six

rendue en application du règlement (CE) n° 861/2007

dans la cause entre :

1) **PERSONNE1.),**
2) **PERSONNE2.),**
3) **PERSONNE3.),** les trois demeurant à D-ADRESSE1.),

parties demanderesses,

sub 1) – sub 3), comparant par Maître Charles UNSEN, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg

et

la compagnie aérienne de droit étranger **SOCIETE1.) N.V.**, établie à NL-ADRESSE2.),

partie défenderesse,

comparant par Maître Pierre FRÜHLING, avocat, demeurant à Bruxelles.

Indications de procédure

Par formulaire de demande initial entré à la Justice de paix de et à Luxembourg en date du 26 juin 2026, PERSONNE1.), PERSONNE2.) et PERSONNE3.), ont introduit une procédure sur base du règlement (CE) n° 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges.

Les parties demanderesses sollicitent la condamnation de la société SOCIETE1.), (ci-après « SOCIETE1.) »), au paiement de la somme de 1.800.- EUR.

Le requérant sollicite encore la somme de 300.- EUR à titre d'indemnité de procédure sur base de l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile, ainsi que les frais et dépends de l'instance.

Le formulaire A, ensemble les pièces versées à l'appui de la demande et le formulaire de réponse (formulaire C) sont envoyés le 22 septembre 2025 par courrier recommandé avec accusé de réception à la partie défenderesse.

L'envoi postal est notifié le 1er octobre 2025 à la partie défenderesse.

La réponse de la partie défenderesse est entrée au greffe du tribunal par e-mail le 20 octobre 2025 et par courrier postal le 23 octobre 2025.

La réponse de la partie défenderesse est envoyée le 27 octobre 2025 par courrier recommandé avec accusé de réception aux parties demanderesses.

L'envoi postal est notifié le 29 octobre 2025 aux parties demanderesses.

La réponse des parties demanderesses est envoyée le 18 novembre 2025 par courrier recommandé avec accusé de réception à la partie défenderesse.

L'envoi postal est notifié le 20 novembre 2025 à la partie demanderesse.

La réponse de la partie défenderesse est envoyée le 18 décembre 2025 par courrier recommandé avec accusé de réception aux parties demanderesses.

L'envoi postal est notifié le 19 décembre 2025 aux parties demanderesses.

La réponse des parties demanderesses, informant le tribunal que l'affaire peut être prise en délibéré, est entrée au greffe du tribunal par fax le 24 décembre 2025.

Faits prétentions et moyens des parties

PERSONNE1.), PERSONNE2.) et leur fille, PERSONNE3.), demandent la condamnation de la compagnie aérienne SOCIETE1.) au paiement d'une indemnité totale de 1.800 euros, correspondant à 600 euros par passager, en application de l'article 7 du Règlement (CE) n°261/2004 relatif à la compensation et l'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important de vol. Ils demandent encore une indemnité de procédure de 300.-EUR.

Les demandeurs exposent que, le 24 mars 2024, ils devaient embarquer sur le vol NUMERO1.), opéré par la compagnie SOCIETE1.), au départ de Luxembourg à 14.45 heures à destination d'Amsterdam, afin d'assurer une correspondance avec le vol NUMERO2.) programmé le même jour à 17.05 heures à destination de Bangkok avec une arrivée le 25 mars à 10.05 heures, heure locale. Le vol initial aurait d'abord été annoncé comme retardé vers 14.40 heures, avant d'être finalement annulé, information qui leur aurait été communiquée à 17.21 heures. Du fait de cette annulation, ils n'auraient pas été en mesure d'embarquer sur leur vol de correspondance à destination de Bangkok.

Il leur aurait été proposé, le même jour, un vol alternatif au départ de Luxembourg à 21.00 heures, lequel ne leur permettait plus de rejoindre la correspondance initialement prévue à Amsterdam. Ils auraient finalement été réacheminés sur un nouveau vol Amsterdam-Bangkok le 25 mars 2024 à 17.05 heures, avec une arrivée à Bangkok le 26 mars 2024 à 10.05 heures, soit plus de vingt-quatre heures après l'heure d'arrivée initialement prévue, entraînant la perte d'une journée complète de leur séjour.

Ils soutiennent qu'en vertu de l'article 7 du Règlement (CE) n° 261/2004, une indemnité forfaitaire de 600 euros par passager est due lorsqu'une annulation entraîne un retard supérieur à trois heures à la destination finale. Ils ajoutent que, selon la jurisprudence constante de la Cour de justice de l'Union européenne, il appartient à la compagnie aérienne responsable de l'annulation du vol d'indemniser les passagers. En conséquence, ils sollicitent la condamnation de la compagnie SOCIETE1.) au paiement d'une indemnité totale de 1.800 euros, correspondant à 600 euros par passager.

1ière prise de position de SOCIETE1.)

La partie défenderesse conclut au rejet de la demande d'indemnisation, soutenant que l'annulation du vol NUMERO1.) du 24 mars 2024 et le retard conséquent subi par les demandeurs résultent exclusivement de circonstances extraordinaires au sens de l'article 5, paragraphe 3, du Règlement (CE) n° 261/2004. Ils réclament encore la somme de 300.-EUR à titre d'indemnité de procédure et la condamnation des parties demanderesses aux frais et dépens de l'instance.

Elle fait valoir que les éléments du dossier démontrent que, le jour des faits, l'aéroport d'Amsterdam Schiphol a été confronté à des conditions météorologiques particulièrement sévères, caractérisées par des vents violents, de fortes rafales, des averses persistantes et une visibilité fluctuante, rendant l'exploitation normale des vols

impossible. Ces conditions auraient entraîné une réduction drastique de la capacité opérationnelle de l'aéroport, notamment la limitation à l'utilisation d'une seule piste, ce qui a provoqué des retards et annulations en chaîne, dont celle du vol NUMERO1.).

Ainsi, elle soutient que :

- la pièce n°1 (bulletin SOCIETE2.)) aurait prévu pour la période couvrant l'arrivée du vol (12-16 h UTC) une probabilité de 30 % de vents très forts avec rafales, orages et fortes averses ;
- la pièce n°2 (notification météorologique rapide SOCIETE3.)) aurait décrit une « *WNW - stroming* » en renforcement, avec des rafales fréquentes de 25 à 35 nœuds, une visibilité parfois réduite à 4 km sous les averses et des conditions difficiles persistantes tout l'après-midi ;
- la pièce n°3 (graphique vent traversier Schiphol) montrerait des rafales à 33-35 nœuds et des vents moyens à 22–23 nœuds au moment critique ;
- la pièce n°4 (METAR) confirmerait des vents très soutenus, des rafales, des précipitations et une visibilité réduite.

Elle se fonde ensuite sur les pièces n°5 à 8, consacrées aux régulations du trafic aérien, pour dire que ces conditions météorologiques ont entraîné des limitations de capacité imposées par les autorités aéronautiques.

Ainsi elle expose que :

- la pièce n°5 (notification SOCIETE4.)) ferait état d'une réduction sévère de capacité imposée à l'aréroport Schiphol entre 10h00 et 17h00 UTC en raison de vents d'ouest très forts, ne permettant l'utilisation que d'une seule piste ;
- la pièce n°6 (liste des regulations SOCIETE4.)) indiquerait explicitement la cause « Strong wind » comme motif de la limitation de capacité et des retards ;
- la pièce n°7 (journal opérationnel ETFMS d'SOCIETE5.)) retracerait, minute par minute, l'évolution opérationnelle du vol NUMERO1.), notamment l'attribution de créneaux de départ différés, la répétition de la mention « *Strong wind* » comme motif de restriction, ainsi que la décision finale de ne pas opérer le vol dans les conditions de sécurité requises ;
- la pièce n°8 (flight reports) confirmerait que le vol NUMERO1.) a été impacté par la météo et les régulations de trafic, les codes de retard et d'annulation reflétant ces contraintes.

Elle se fonde enfin sur les pièces n°9 et 10, portant sur les conséquences pour les passagers, pour dire que la chaîne d'événements démontre bien que l'annulation dérivait des conditions météorologiques.

Ainsi, elle soutient que :

- la pièce n°9 contiendrait des échanges entre les parties, dans lesquels la compagnie explique aux demandeurs que l'annulation du vol résulterait de « circonstances météorologiques exceptionnelles » présentées comme un cas de force majeure ;
- la pièce n°10 (Travel Information) retracerait l'itinéraire initial, l'annulation du vol NUMERO1.), l'impossibilité de prendre la correspondance et le réacheminement

sur le vol du lendemain. Ce document détaillerait les démarches de rebooking et la confirmation des nouveaux vols démontrant une pris en charge rapide des passagers par la compagnie.

En conclusion, la défenderesse considère que tous ces documents démontrent que l'annulation du vol NUMERO1.) et le retard subi par la famille PERSONNE4.) résultent directement de circonstances extraordinaires, à savoir des conditions météorologiques sévères à Amsterdam, qui ont entraîné des restrictions de trafic et rendu impossible l'exécution du vol comme prévu. Ces circonstances auraient été indépendantes de la volonté de SOCIETE1.), qui a pris toutes les mesures raisonnables pour limiter l'impact sur les passagers.

Réponse de la partie demanderesse

Les demandeurs contestent intégralement la position de la partie défenderesse et soutiennent que cette dernière ne rapporte pas la preuve que l'annulation du vol NUMERO1.) serait due à des conditions météorologiques défavorables.

Ils rappellent que, conformément à l'article 1315 du Code civil, il incombe à la compagnie aérienne de démontrer de manière concrète, précise et documentée que la météo rendait objectivement impossible l'exécution du vol, la charge de la preuve reposant entièrement sur le transporteur. Ils soutiennent qu'en l'espèce, la défenderesse reste en défaut d'établir l'existence de vents ou d'intempéries d'une intensité telle qu'ils auraient mis en danger la sécurité du vol ou empêché une exploitation normale. Ils affirment qu'aucun élément produit ne permet de conclure à une impossibilité d'opérer le vol, les données accessibles ne faisant état d'aucune alerte particulière émise par les services météorologiques, ni de fermeture de l'aéroport de Schiphol ou de restriction de l'espace aérien. Ils ajoutent que de nombreux vols ont néanmoins été opérés le même jour, ce qui démontrerait que le trafic aérien n'était pas perturbé. De même, le vol Amsterdam–Bangkok, que les demandeurs n'ont pas pu emprunter du fait de l'annulation du vol initial à Luxembourg, n'a, lui, ni été annulé ni même retardé.

Les demandeurs soutiennent ensuite qu'en réalité les difficultés opérationnelles n'étaient nullement liées à une prétendue situation météorologique exceptionnelle, mais trouvaient leur origine dans un facteur totalement distinct, à savoir la fermeture planifiée de la piste Kaagbaan (06/24) de l'aéroport d'Amsterdam, entre le 19 février et le 25 avril 2024, en raison de travaux programmés de longue date. Ils font valoir qu'il s'agit de la piste la plus utilisée de Schiphol et que son indisponibilité avait pour effet une réduction prévisible de la capacité opérationnelle de l'aéroport, que la compagnie devait anticiper et intégrer dans sa planification. Ils ajoutent qu'ils ont été informés à Luxembourg qu'une boarding crew faisait également défaut.

Ils invoquent encore la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, et en particulier l'arrêt PERSONNE5.) (CJUE, C 549/07, 22 décembre 2008,) pour rappeler que le transporteur ne peut se prévaloir de circonstances extraordinaires pour échapper à son obligation d'indemnisation que si deux conditions cumulatives sont remplies :

- l'événement doit être extérieur à l'activité normale du transporteur, c'est à dire ne pas découler de son exploitation habituelle de l'avion ou de l'organisation du trafic aérien ;
- et il doit être insurmontable même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, autrement dit, même avec une anticipation et une organisation adéquate, la compagnie ne pouvait ni l'éviter ni en atténuer les effets ;

Ces conditions devraient être interprétés strictement, le règlement visant à assurer une protection élevée des passagers. Ainsi seuls des événements de force majeure (instabilité politique, une éruption volcanique ou un acte de terrorisme) pourraient constituer de véritables circonstances extraordinaires, mais non pas les aléas liés à l'exploitation ordinaire du transport aérien, tels que des retards techniques, une organisation interne déficiente, ou encore des contraintes aéroportuaires connues et planifiées.

Selon eux, l'annulation du vol NUMERO1.) et le retard de plus de vingt-quatre heures à l'arrivée ne sauraient donc être imputés à une circonstance exceptionnelle, imprévisible et insurmontable au sens du règlement n° 261/2004, mais trouvent leur origine dans des facteurs relevant directement de la responsabilité du transporteur.

2ième prise de position de SOCIETE1.)

La partie défenderesse persiste à conclure au rejet de la demande d'indemnisation formée par les demandeurs, soutenant que l'annulation du vol NUMERO1.) du 24 mars 2024 résulte exclusivement de circonstances extraordinaires au sens de l'article 5, paragraphe 3, du Règlement (CE) n° 261/2004.

Elle précise que toutes les pièces susceptibles de traduction ont été traduites en français, et que, pour les pièces techniques intraduisibles, les éléments essentiels ont été explicités par ses soins.

Elle fait valoir que les parties demanderesses ne sauraient soutenir que la preuve n'aurait pas été rapportée pour démontrer qu'il existait, ce jour-là, des conditions de vent incompatibles avec une exploitation normale du vol, dans la mesure où les documents produits, issus du SOCIETE3.) et d'SOCIETE5.), sont des sources officielles et probantes, reconnues par l'ensemble de la communauté aéronautique, ce qui réfute l'idée qu'aucun élément fiable n'aurait été fourni.

En substance, la partie défenderesse se rapporte à ses conclusions antérieures, tout en précisant également que la régulation appliquée à Schiphol le 24 mars 2024 motivée par des vents très forts a généré une réduction drastique de la capacité aéroportuaire, entraînant des retards moyens supérieurs à vingt-huit minutes par vol réglementé et un nombre très élevé de vols impactés. Elle souligne que cette régulation mentionne « *Strong wind* » comme cause unique, excluant tout lien avec d'éventuels travaux sur la piste Kaagbaan.

Les journaux opérationnels démontreraient par ailleurs que SOCIETE1.) a tenté d'obtenir un créneau plus favorable via un slot swap, sans réussite en raison du maintien de la régulation et d'un CTOT (calculated take-off time) fixé à 15:48 UTC.

Enfin, les rapports techniques de vol confirmeraient, à travers les « *Delay Codes 93 et 63* », que les retards résultaient exclusivement de restrictions imposées par le contrôle du trafic aérien et le ATFM (air trafic flow management).

Elle conclut en conséquence que la demande d'indemnisation est infondée et doit être rejetée.

Appréciation

La demande relève du champ d'application du règlement (CE) n°861/2007 et répond aux formes prévues par le prédit règlement de sorte qu'elle est recevable.

Le Tribunal saisi est compétent territorialement pour connaître de la demande comme lieu d'exécution des services, l'aéroport de Luxembourg se situant dans son ressort territorial et dans la mesure où la compétence territoriale n'a fait l'objet d'aucune contestation.

Sur le fond

Il est constant en cause que les demandeurs étaient réservés sur le vol NUMERO1.) du 24 mars 2024 entre Luxembourg et Amsterdam, en correspondance vers Bangkok et qu'ils sont arrivés à leur destination finale avec un retard supérieur à vingt-quatre heures.

Selon la jurisprudence constante de la Cour de justice de l'Union européenne, et notamment les arrêts Sturgeon (CJCE, 29 novembre 2009), PERSONNE6.) (CJCE, 23 octobre 2012) et PERSONNE7.), un retard de plus de trois heures à l'arrivée finale ouvre droit à l'indemnisation prévue à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004 relatif à la compensation et l'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important de vol, sauf si le transporteur démontre l'existence de circonstances extraordinaires au sens de l'article 5, paragraphe 3.

En effet, selon l'article 5 (3) du Règlement, un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser cette indemnisation s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

En tant que dérogation à la règle normale, à savoir le paiement d'une indemnisation, qui répond à l'objectif de protection des consommateurs, une circonstance extraordinaire donnée doit être interprétée strictement. Dès lors, toutes les circonstances extraordinaires qui entourent un événement telles que celles énumérées au considérant 14 (instabilité politique, conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, risques liés à la sécurité, défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif) ne constituent pas nécessairement des causes d'exemption de l'obligation d'indemnisation, mais doivent faire l'objet d'une appréciation au cas par cas.

Les termes « *circonstances extraordinaires* » 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. (cf. CJUE, 22.12.2008, C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771).

La charge de la preuve des circonstances extraordinaires incombe au transporteur aérien.

En l'occurrence, les demandeurs soutiennent que l'annulation du vol NUMERO1.) ne serait pas due à des conditions météorologiques défavorables mais à la fermeture de la piste Kaagbaan et à des facteurs internes imputables au transporteur. Ils estiment que la compagnie ne rapporte pas la preuve d'une situation météorologique rendant impossible l'exploitation du vol et affirment qu'aucune alerte particulière n'aurait été émise.

Le tribunal relève tout d'abord que les éléments produits par la défenderesse proviennent d'autorités aéronautiques officielles.

Toutefois, après examen des pièces produites par la partie défenderesse, le tribunal se doit de constater que plusieurs documents versés au dossier semblent contredire l'affirmation selon laquelle le vol NUMERO1.) du 24 mars 2024 a été annulé.

En effet :

- Le journal SOCIETE4.) (pièce 7) indique une heure réelle de décollage, un suivi du vol en cours de route et une heure d'arrivée estimée, données incompatibles avec un vol annulé ;
- Le rapport interne de SOCIETE1.) (pièce 8) mentionne également une heure de départ effective, une heure d'arrivée réelle ainsi que des durées de retard, éléments qui supposent qu'un vol a bien été réalisé ;
- La liste des régulations SOCIETE4.) (pièce 6) confirme la présence de vents forts ayant entraîné des retards, mais elle ne fait pas apparaître qu'une annulation de ce vol aurait été imposée ou nécessaire.

Ces éléments laissent subsister une incertitude quant aux conditions exactes dans lesquelles le vol a été considéré comme annulé pour les passagers.

En conséquence et avant tout autre progrès, le tribunal invite la défenderesse SOCIETE1.) à fournir les éclaircissements complémentaires nécessaires afin de permettre une compréhension complète de la situation, et notamment :

- les raisons pour lesquelles les passagers n'ont pas été transportés, alors que les documents produits indiquent qu'un vol identifié comme NUMERO1.) a bel et bien été opéré;
- l'effet concret des contraintes de capacité invoquées le 24 mars 2024, et en quoi celles-ci auraient empêché, pour ce vol précis, l'embarquement des passagers.

Il est demandé que ces explications soient présentées de manière simple et lisible, afin de permettre au tribunal d'apprécier correctement les faits.

Par ces motifs :

le tribunal de paix de Luxembourg, siégeant en matière de règlement des petits litiges, statuant en premier ressort,

reçoit la demande en la forme,

avant tout autre progrès en cause :

invite la compagnie aérienne de droit étranger **SOCIETE1.)** de répondre, endéans un délai de 30 jours, aux questions susvisées;

réserve les droits des parties, ainsi que les frais et dépens de l'instance.

Ainsi fait et jugé par Lynn STELMES, juge de paix, assistée de la greffière Natascha CASULLI, qui ont signé la présente décision date qu'en tête.

Lynn STELMES,
juge de paix

Natascha CASULLI,
greffière