

Texte pseudonymisé

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

Jugement Civil (IIIe chambre)
2025TALCH03/00157

Audience publique du mardi, quatorze octobre deux mille vingt-cinq

Numéro du rôle : TAL-2025-02498

Composition :

Christian SCHEER, vice-président,
Marc PUNDEL, premier juge,
Anne SCHREINER, juge,
Younes GACEM, greffier assumé.

E N T R E :

- 1) PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE1.),
- 2) PERSONNE2.), L-ADRESSE1.),

appelants aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Carlos CALVO de Luxembourg du 11 février 2025,

comparant par Maître Vincent ISITMEZ, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

E T :

la société de droit allemand SOCIETE1.) AG, établie et ayant son siège social à D-ADRESSE2.) (Allemagne), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions,

intimée aux fins du prédit exploit de l'huissier de justice Carlos CALVO,
ne comparant pas.

FAITS:

L'affaire inscrite sous le numéro TAL-2025-02498 du rôle fut appelée à l'audience publique du mardi, 22 avril 2025, lors de laquelle elle fut fixée au mardi, 23 septembre 2025 pour plaidoiries.

A cette audience, l'affaire fut utilement retenue et les débats eurent lieu comme suit :

Maître Vincent ISITMEZ, avocat à la Cour, comparant pour la partie appelante, fut entendue en ses moyens.

SOCIETE1.) AG ne comparut ni par représentant ni par mandataire.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et il rendit à l'audience publique du mardi, 14 octobre 2025 le

JUGEMENT QUI SUIT:

Par acte d'huissier de justice du 1^{er} juillet 2024, PERSONNE1.) et PERSONNE2.) ont fait donner citation à la société de droit allemand SOCIETE1.) AG (ci-après SOCIETE1.)) à se présenter devant le juge de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile, pour l'entendre condamner à leur payer/rembourser, principalement, le montant total de 5.054,04 euros, à raison de la moitié à chacun d'eux (2.527,02 euros), subsidiairement, le montant de 4.553,76 euros, à raison de la moitié à chacun d'eux (2.276,88 euros).

Ils demandent encore à l'entendre condamner à leur payer les frais engendrés par les honoraires d'avocat s'élevant au montant total de 5.000.- euros, à raison de la moitié à chacun d'eux (2.500.- euros).

Ils ont par ailleurs demandé à voir ordonner la capitalisation des intérêts pour autant qu'il s'agisse d'intérêts dus au moins pour une année entière, ont réclamé chacun une indemnité de procédure sur base de l'article 240 du nouveau code de procédure civile de 2.500.- euros, ont sollicité l'exécution provisoire du jugement ainsi que la condamnation de la partie défenderesse aux frais et dépens de l'instance, sinon instituer un partage largement favorable en leur faveur, avec distraction au profit de leur mandataire, Maître Vincent ISITMEZ, qui l'a demandée, affirmant en avoir fait l'avance.

SOCIETE1.) n'a comparu ni en personne, ni par mandataire.

Par jugement du 10 décembre 2024, le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile, statuant contradictoirement à l'égard de PERSONNE1.) et d'PERSONNE2.), par défaut à l'égard de SOCIETE1.), et en premier ressort, s'est dit compétent pour connaître de la demande et a reçu la demande en la pure forme.

Il a dit la demande en indemnisation basée sur la responsabilité délictuelle irrecevable et a dit les demandes recevables pour le surplus.

Il a dit l'ensemble des demandes formulées non fondées et en a débouté.

Il a finalement condamné PERSONNE1.) et PERSONNE2.) aux frais et dépens de l'instance.

Par exploit d'huissier de justice du 11 février 2025, PERSONNE1.) et PERSONNE2.) ont régulièrement interjeté appel contre le prédit jugement, qui selon les dires et indications des appelants ainsi que des éléments du dossier tel que soumis à l'appréciation du tribunal n'a pas fait l'objet d'une signification.

Par réformation du jugement entrepris, ils demandent principalement à voir condamner SOCIETE1.) à leur payer/rembourser le montant de 5.054,04 euros, dont 2.527,02 euros pour PERSONNE1.) et 2.527,02 euros pour PERSONNE2.) et, subsidiairement, le montant de 4.553,76 euros, dont 2.276,88 euros pour PERSONNE1.) et 2.276,88 euros pour PERSONNE2.).

Ils demandent en outre à voir condamner SOCIETE1.) à leur payer les frais engendrés par les honoraires d'avocat s'élevant à 9.849,50 euros (première instance et instance d'appel), dont 4.924,75 euros pour PERSONNE1.) et 4.924,75 euros pour PERSONNE2.).

Ils demandent encore à voir ordonner la capitalisation des intérêts pour autant qu'il s'agisse d'intérêts dus au moins pour une année entière.

Ils réclament finalement une indemnité de procédure de 4.000.- euros pour la première instance (2.000.- euros pour chacun) ainsi que de 5.000.- euros pour l'instance d'appel (2.500.- euros pour chacun) ainsi que la condamnation de SOCIETE1.) aux frais et dépens des deux instances, sinon à voir instituer un partage leur largement favorable, avec distraction au profit de Maître Vincent ISITMEZ qui la demande, affirmant en avoir fait l'avance.

A l'audience des plaidoiries d'appel, SOCIETE1.) n'a pas comparu.

Il résulte des modalités de remise de l'acte d'appel telles qu'elles ressortent des pièces y relatives figurant au dossier et notamment des pièces dressées conformément au règlement (UE) numéroNUMERO1.)/1784 du 25 novembreNUMERO1.) relatif à la signification et à la notification dans les Etats membres des actes judiciaires en matière

civile et commerciale que tel acte d'appel a été régulièrement signifié en exécution de l'article 11 du règlement (UE) précité à la partie intimée. Tel acte d'appel n'ayant ainsi pas été signifié à une personne habilitée pour en accuser réception pour compte de SOCIETE1.), il y a lieu de statuer par défaut à l'égard de la partie intimée, conformément à l'article 79 alinéa 1^{er} du nouveau code de procédure civile.

Position des appelants

Attendu qu'en date du 9 février 2023, les appelants auraient réservé sur le site internet de SOCIETE1.), trois vols aller-retour ADRESSE3.) pour eux-mêmes et pour leur fils PERSONNE3.). Tant la date du départ que la date du retour étant susceptible d'être modifiée en raison d'un certain nombre de démarches administratives à effectuer par les appelants aux Etats-Unis, ils auraient choisi des vols en « *Business Class Flex* » pouvant être modifiés et remboursés en cas d'annulation. La faculté de pouvoir modifier et/ou d'annuler les vols aurait donc été une condition essentielle pour les appelants.

La preuve des tickets dits « *Flex* », apparaîtrait notamment des codes « *FF* », « *NUMERO2.)* » ou « *PFFI8* » mentionnés notamment sur les bons/billets intitulés « *Substitute Tax Voucher for Flight Ticket* ». Lesdits codes correspondraient, selon les informations recueillies par les appelants auprès d'une agence de voyage de la place, au billet « *Business Flex* » chez SOCIETE1.).

En date du 29 avril 2023, les appelants auraient alors modifié la date de leur départ, initialement fixée au 25 juillet 2023, pour l'avancer au 9 juillet 2023, donnant lieu à un surcoût d'un montant de 1.100.- euros. Ce montant aurait été payé par les appelants en date du 1^{er} mai 2023.

En date du 12 août 2023, les appelants auraient confirmé la date de leurs vols de retour pour le 10 septembre 2023 et auraient réservé un billet supplémentaire pour leur fille PERSONNE4.) donnant lieu à l'émission d'une facture d'un montant de 420.- euros, également réglée par les appelants.

En raison des démarches administratives à effectuer aux États-Unis, les appelants auraient contacté téléphoniquement SOCIETE1.) en date du 17 août 2023 pour modifier la date de leur retour, les démarches administratives concernant PERSONNE4.) s'étant achevées plutôt que prévu. Sur ce, SOCIETE1.) leur aurait répondu qu'elle ne pouvait pas modifier/avancer la date de leurs billets retour au motif qu'il n'y avait plus de place dans ses avions.

Elle leur aurait cependant confirmé à cette occasion qu'ils peuvent annuler leurs billets de retour et demander le remboursement aux conditions tarifaires en vigueur. Rassurés, les appelants auraient alors annulé leurs vols de retour auprès de SOCIETE1.) et auraient réservé des billets chez SOCIETE2.).

Il ressortirait de la note de bas de page n° 11 des conditions tarifaires et de remboursement de SOCIETE1.) que « *Le billet peut être remboursé en intégralité. En*

cas d'utilisation partielle du billet, le trajet effectué sera recalculé en fonction du tarif réservé ».

Il ressortirait de la « *Comparaison des tarifs* » pratiqués par SOCIETE1.) pour les billets business class qu'excepté les billets « *Business Basic* », tous les autres billets business sont remboursables. Dans la mesure où les appelants auraient payé un montant « *considérable* » de 11.679,71 euros pour 3 billets aller/retour, il ne pourrait pas s'agir de simples billets « *Business Basic* ».

Le billet de PERSONNE4.) aurait ainsi été intégralement remboursé.

Or, les billets des appelants et de leur fils n'auraient cependant été remboursés qu'à hauteur de 785,82 euros, un montant dérisoire par rapport au prix payé par les appelants pour leur voyage. En effet, SOCIETE1.) ne leur aurait remboursé que les taxes aéroportuaires mais pas le prix des billets.

Contrairement à ce qu'aurait prétendu SOCIETE1.) dans sa réponse, les billets n'auraient pas coûté 1.100.- euros mais bien 11.679,71 euros pour l'aller/retour. Le montant de 1.100.- euros en question correspondrait seulement au surcoût de la modification de la date de l'aller. SOCIETE1.) se serait cantonnée à répéter que les billets auraient été remboursés selon les conditions tarifaires initiales sans autre précision.

Le montant réclamé à titre principal correspondrait à la moitié du prix total des billets aller/retour, soit 5.839,86 euros (11.679,71 euros / 2) duquel il y aurait lieu de soustraire le montant de 785,82 euros d'ores et déjà remboursé par SOCIETE1.).

Le montant réclamé à titre subsidiaire correspondrait au prix des billets payé à SOCIETE2.) pour rentrer au Luxembourg, soit 5.339,58 euros (11.823,00 - 6.483,42), duquel il y aurait lieu de soustraire le montant de 785,82 euros d'ores et déjà remboursé par SOCIETE1.).

Concernant le défaut de production des billets électroniques, les appelants précisent ne pas posséder de tels documents mais seulement des documents intitulés « *Détails du billet & informations sur le voyage* », « *Détail de votre réservation* » et « *Boarding Pass* » et ces documents auraient bien été fournis au premier juge.

Motifs de la décision

A l'instar du premier juge, le tribunal de céans tient à rappeler que le remboursement d'un billet d'avion n'est pas régi par le droit européen ou des traités internationaux à partir du moment où l'utilisateur annule lui-même son billet, tel qu'il est le cas en l'espèce. Dans cette situation, c'est le contrat passé avec la compagnie aérienne qui définit les conditions de remboursement éventuel.

Il résulte des pièces soumises au tribunal de céans ce qui suit :

- En date du 9 février 2023, les appelants ont réservé 3 tickets aller/retour ADRESSE4.) au prix total de 10.579,71 euros ;
- Le code de réservation y renseigné est le « SOCIETE3.) » ;
- Le document « *Substitute Tax Voucher for Flight Ticket* » émis par SOCIETE1.) comportant le prédit code de réservation, indique encore les codes « NUMERO2.) » et « NUMERO3.) » ;
- Suivant la capture d'écran du programme professionnel SOCIETE4.), les codes « NUMERO2.) » et « NUMERO3.) » correspondent effectivement à des tickets SOCIETE5.) ;
- Les conditions tarifaires de SOCIETE1.) énoncent pour la catégorie SOCIETE5.) une possibilité de remboursement avec la précision en note de bas de page n° 11 que « *Le billet peut être remboursé en intégralité. **En cas d'utilisation partielle du billet, le trajet effectué sera recalculé en fonction du tarif réservé** » ;*
- Les conditions générales de SOCIETE1.) stipulent encore en leur article 10.3.1 « *Si vous demandez un remboursement pour des raisons autres que celles mentionnées à l'article 10.2.1 [Remboursements involontaires] le montant du remboursement sera égal, dans la mesure où les conditions tarifaires le prévoient : 10.3.1.1 au Tarif payé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables, si aucune partie du Billet n'a été utilisée. 10.3.1.2 à la différence entre le Tarif et le Tarif applicable au parcours réalisé pour lequel le Billet a été utilisé ; déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables, **si une partie du Billet a été utilisée** ».*
- Par confirmation de remboursement du 17 août 2023, SOCIETE1.) fait savoir que « *Nous avons reçu votre demande et nous avons déjà procédé automatiquement au remboursement. Nous avons remboursé la somme totale de EUR 785,82 [les taxes, frais et suppléments]. Vous recevrez cette somme dans les prochains jours par le moyen de paiement utilisé à l'origine (par exemple, par carte de crédit) »* et que rien n'est remboursé au niveau des billets d'avion.
- Par courriel du 1^{er} novembre 2023, SOCIETE1.) répond à un courrier du service juridique de l'assureur des appelants en ces termes : « *According to our records, the passenger's return flight operated as scheduled. On August 17, 2023 the passenger decided to cancel the return flight. As a result, a refund in the amount of 261,94 EUR per ticket has been processed to the original form of payment used at ticket purchase. **In case of partially used tickets, the used inbound flight segments need to be re-calculated to a one-way fare.** After double checking with our refund department, they confirmed that the tickets NUMERO4.), NUMERO5.) and the NUMERO6.) were refunded correctly in accordance with the fare conditions, to which the passenger agreed prior to ticket purchase. The*

*applicable one-way fare is much higher than the return fare paid by the passenger. That is the reason why no refund on fare was done, but only unused taxes in the amount of 264,94 EUR per ticket were refunded. **This condition about the re-calculation in case of a partially used ticket, is also visible on the screenshot the passenger provided.** We have informed the passenger about the same on September 25,2023. (...). »*

Les appelants avaient donc réservé des billets **aller/retour**, dont ils ont fait **partiellement** usage en voyageant aux Etats-Unis, conformément à leur réservation. Ce n'est que le vol de retour (faisant toutefois partie des tickets aller/retour) qu'ils ont finalement décidé d'annuler.

Le tribunal renvoie aux éléments ci-dessus prévoyant qu'en cas d'utilisation **partielle** du billet « *le trajet effectué sera recalculé en fonction du tarif réservé* » et que dans ce cas « *la différence entre le Tarif et le Tarif applicable au parcours réalisé pour lequel le Billet a été utilisé ; déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables* ».

C'est également dans ce sens que SOCIETE1.) a informé l'assureur des appelants par courriel du 1^{er} novembre 2023.

Aucun élément versé en cause ne permet toutefois de retenir qu'en cas d'utilisation partielle d'un ticket aller/retour, le passager, qu'il voyage en SOCIETE5.) ou autre, aurait *ipso facto* droit au remboursement de la moitié du ticket au cas où il annulerait volontairement le vol de retour après avoir participé au vol d'aller.

Les appelants ne fournissent pas d'élément supplémentaire au tribunal lui permettant de calculer, sinon analyser autrement le tarif applicable en cas d'annulation volontaire, soit une annulation partielle d'un vol de retour dans le cadre d'une réservation aller/retour.

Au vu de l'ensemble des développements repris ci-dessous, il y a lieu de constater, par confirmation du jugement entrepris, que les appelants restent en défaut d'établir un quelconque manquement de SOCIETE6.) à ses obligations contractuelles et que leurs demandes en indemnisation (aussi bien principale que subsidiaire) sont à rejeter.

Par arrêt du 9 février 2012 (n° 5/12), la Cour de cassation a condamné la solution de droit français suivant laquelle les frais et honoraires d'avocat ne constituent pas un préjudice réparable au titre de la responsabilité civile. Suivant cette décision, les frais et honoraires d'avocat peuvent donner lieu à indemnisation sur base de la responsabilité civile de droit commun en dehors de l'indemnité de procédure. La Cour a, en effet, retenu que les frais non compris dans les dépens, donc également les honoraires d'avocat, constituent un préjudice réparable et peuvent être remboursés sur base de la responsabilité pour faute des articles 1382 et 1383 du Code civil (Cour d'appel, 20 novembre 2014, n° 39.462).

Au vu de l'issue de l'affaire, cette demande encourt tant le rejet, par confirmation du jugement entrepris, pour ce qui est des frais et honoraires relatifs à la première instance qu'en ce qui concerne la présente instance d'appel.

L'application de l'article 240 du nouveau code de procédure civile relève du pouvoir discrétionnaire du juge (Cour de cassation 2 juillet 2015, Arrêt N° 60/15, JTL 2015, N° 42, page 166).

Au vu de l'issue de l'instance d'appel, PERSONNE1.) et PERSONNE2.) sont à débouter de leur demande en allocation d'une indemnité de procédure.

Le jugement entrepris est encore à confirmer en ce qu'il a débouté PERSONNE1.) et PERSONNE2.) de leur demande en allocation d'une indemnité de procédure pour la première instance.

Aux termes de l'article 238 du nouveau code de procédure civile, toute partie qui succombera sera condamnée aux dépens.

Il échet partant de condamner PERSONNE1.) et PERSONNE2.) aux frais et dépens de l'instance d'appel.

PAR CES MOTIFS

le tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg, troisième chambre, siégeant en matière civile et en instance d'appel, statuant contradictoirement à l'égard de PERSONNE1.) et de PERSONNE2.) et par défaut à l'encontre de la société de droit allemand SOCIETE1.) AG,

reçoit l'appel en la forme,

le dit non fondé,

partant confirme le jugement entrepris du 10 décembre 2024,

déboute PERSONNE1.) et PERSONNE2.) de leur demande en remboursement des frais et honoraires d'avocat,

déboute PERSONNE1.) et PERSONNE2.) de leur demande en allocation d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel,

condamne PERSONNE1.) et PERSONNE2.) aux frais et dépens de l'instance d'appel.