



Débats autour de la notice d'information destinés aux passagers aériens

publié le **01/03/2019**, vu **2590 fois**, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Le règlement européen impose au transporteur aérien effectif d'informer notamment via une notice, le passager de ses droits. Comment les juridictions apprécient-elles le respect de cette obligation?

Il est inutile de rappeler que le règlement européen n°261/2004 a considérablement amélioré les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, retard ou annulation de vol. Parmi les droits les plus emblématiques, nous retrouvons bien entendu le droit à une indemnisation mais aussi à une assistance du passager, en fonction des circonstances de chaque espèce.

Néanmoins, le règlement a également prévu un droit à l'information du passager, mis à la charge du transporteur aérien effectif et qui se réalise en deux temps : d'abord par voie d'affichage en zone d'enregistrement, ensuite par le moyen d'une notice écrite.

L'article 14 du règlement (CE) 261/2004 dispose en effet :

- 1. Le transporteur aérien effectif veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement : "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance."*
- 2. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol présente à chaque passager concerné une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement. Il présente également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures. Les coordonnées de l'organisme national désigné visé à l'article 16 sont également fournies par écrit au passager.*

Au vu du second alinéa de cet article, une passagère qui était arrivée à destination finale d'un vol Mulhouse/Paris/Conakry avec plus de trois heures de retard réclama à la compagnie aérienne Air France une indemnisation forfaitaire en application de la jurisprudence Sturgeon mais également une indemnisation complémentaire au prétexte qu'elle n'avait pas reçu la notice d'information prévue par le règlement.

Dans une décision en date du 31 mai 2018, le Tribunal d'Instance de Mulhouse (n°11-17-003193) a fait droit à ses demandes et a condamné la compagnie aérienne à lui verser 300€ à titre d'indemnité forfaitaire pour le retard mais aussi la somme de 300€ au titre des dispositions de l'article 14 précité.

Le tribunal avait estimé qu'il incombait au transporteur de prouver la remise d'une notice écrite et que le préjudice subi du fait de la non remise de la notice informative en cas de retard est certain.

Ce préjudice était pour le tribunal justifié par le fait que des recherches avaient été nécessaires à raison de l'absence de notice.

Une telle analyse n'a pourtant pas eu le même écho devant la Cour d'appel de Paris.

Dans une décision rendue le 15 novembre 2018 (n°18/04508), la cour d'appel a infirmé la décision du juge d'instance qui avait accordé une indemnité forfaitaire malgré l'existence d'une circonstance extraordinaire (une tempête tropicale) et qui avait condamné la compagnie aérienne à remettre une notice d'information sous astreinte au motif qu'elle ne rapportait pas la preuve d'avoir remis une telle notice.

Or, s'agissant de la notice, la compagnie justifiait avoir des plaquettes diffusées dans les aéroports et que le règlement européen était repris sur une page de son site Internet.

La cour en déduisait que l'astreinte n'avait pas lieu d'être ordonnée puisque la compagnie justifiait ainsi de la production de la notice.

Il est utile de souligner, ainsi que le rappelait la compagnie aérienne, que cette obligation d'information n'est nullement sanctionnée par le règlement. Ensuite, il apparaît que la communication de l'information via un mode durable, quel qu'il soit – sous forme papier ou électronique, est suffisant. Ainsi une communication sur le site Internet est admise par la cour pour répondre à cette obligation d'information.

V.A.