

TRIBUNAL DE L'ENTREPRISE DE BRUXELLES 7 DÉCEMBRE 2020

ACTION EN JUSTICE

Action collective – Action en réparation collective – Compétence territoriale – Recevabilité – Qualité du représentant – Efficience – Opt-in – Mesures de publicité additionnelles

L'action en réparation collective a été introduite dans l'arsenal législatif belge par une loi du 28 mars 2014. Parmi les lois et règlements pouvant fonder une telle action figure le règlement (CE) n° 261/2004 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. Ce règlement prévoit notamment des compensations forfaitaires entre 250 et 600 EUR par passager, selon la distance du vol, en plus d'une assistance et d'une prise en charge.

En 2018, le personnel belge de Ryanair a mené 4 jours de grève, ayant entraîné l'annulation et le retard de nombreux vols. Ryanair a systématiquement refusé de payer les indemnités prévues dans le règlement (CE) n° 261/2004, dès lors qu'elle estime que ces grèves constituent des circonstances extraordinaires au sens du règlement.

Test-Achats a intenté une action en réparation collective devant le tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles. Le tribunal s'est déclaré compétent territorialement et a dit l'action recevable, dès lors que la cause invoquée constitue une violation potentielle par Ryanair du règlement (CE) n° 261/2004, que Test-Achats dispose de la qualité requise de représentant, et que l'action en réparation collective semble plus efficace qu'une action de droit commun.

Le tribunal a choisi le système de l'opt-in, assorti de nombreuses mesures de publicité.

RECHTSVORDERING

Collectieve rechtsvordering – Territoriale bevoegdheid – Ontvankelijkheid – Kwaliteit van de vertegenwoordiger – Doelmatigheid – Opt-in – Aanvullende maatregelen tot bekendmaking

De collectieve rechtsvordering is in het Belgische wetgevingsarsenaal ingevoerd door een wet van 28 maart 2014. Tot de wet- en regelgeving die als basis voor een dergelijke vordering kan dienen, behoort verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Deze verordening voorziet met name in een forfaitaire compensatie van 250 tot 600 EUR per passagier, afhankelijk van de afstand van de vlucht, bovenop de bijstand en de verzorging.

In 2018 staakte het Belgische personeel van Ryanair 4 dagen lang, waardoor vele vluchten werden geannuleerd en vertraging opliepen. Ryanair heeft stelselmatig geweigerd de in verordening (EG) nr. 261/2004 bedoelde vergoeding te betalen, omdat zij van mening is dat deze stakingen buitengewone omstandigheden in de zin van de verordening vormen.

Test-Aankoop heeft bij de Franstalige ondernemingsrechtbank te Brussel een collectieve rechtsvordering ingesteld. De rechtbank heeft zich territoriaal bevoegd verklaard en heeft de vordering ontvankelijk verklaard, aangezien de aangevoerde vordering een mogelijke schending door Ryanair van verordening (EG) nr. 261/2004 uitmaakt, Test-Aankoop de vereiste vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft en de collectieve rechtsvordering doelmatiger lijkt dan een vordering naar gemeen recht.

De rechtbank heeft gekozen voor het opt-in-systeem, met talrijke maatregelen inzake bekendmaking.

Test-Achats / Ryanair Designated Activity Company

Siège: M. Schumacker (juge, président), B. Lycke et W. Ghislain (juges consulaires)

Pl.: Mes. R. Jafferli, F. Laune, C.-E. Lambert, H. Boularbah, C. Larue et S. Compagnion

Aff.: A/19/02564

(...)

I. Procédure

Le tribunal est saisi du litige par une requête en action collective déposée au greffe le 11 juillet 2019.

Une ordonnance, rendue le 13 septembre 2019, a déterminé les délais pour conclure.

Des conclusions et des dossiers de pièces ont été déposés pour chaque partie.

Leurs avocats ont été entendus en leurs plaidoiries aux audiences des 29 septembre 2020, 6 octobre 2020, 27 octobre 2020 et 17 novembre 2020.

Ils y ont confirmé que les conclusions et les pièces ont été régulièrement communiquées.

Les parties, sur interpellation du tribunal, ont déposé des pièces complémentaires aux audiences des 6 octobre 2020 et 27 octobre 2020.

Ces pièces ont été régulièrement communiquées avant les audiences au cours desquelles elles ont été déposées et débattues contradictoirement.

Les parties n'ont pas sollicité ni souhaité conclure additionnellement.

A l'issue des débats, la cause a été prise en délibéré.

La procédure s'est déroulée en langue française (loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire).

II. Exposé du litige

A. Les faits pertinents de la cause

Ryanair, société de droit irlandais, est active dans le secteur du transport aérien international de passagers à bas prix.

Pendant les années 2017 et 2018, le personnel de Ryanair s'est mis en grève dans plusieurs aéroports européens.

En 2017, en Belgique, les travailleurs demandaient d'être représentés par des délégations syndicales nationales au lieu des comités d'entreprise rattachés à chaque aéroport. Cette demande a été acceptée après plusieurs grèves.

En 2018, les travailleurs ont demandé l'application du droit belge au personnel aérien rattaché aux aéroports belges.

Le personnel de cabine rattaché aux aéroports belges a mené des grèves les 25 et 26 juillet 2018, 10 août 2018 et 28 septembre 2018.

Pendant ces 4 jours de grève, de nombreux vols Ryanair au départ et à destination de la Belgique ont été annulés ou retardés.

Ryanair n'a pas souhaité communiquer la liste des vols concernés. Test-Achats a quant à lui identifié 172 vols qui ont été affectés par ces annulations et ces retards.

Test-Achats a reçu 1.350 plaintes de la part de ses affiliés concernant les vols impactés au cours des 4 de jours de grève.

Ryanair a refusé de payer les indemnités dues en vertu du règlement européen 261/2004 (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) par les compagnies aériennes en cas de retard important ou d'annulation de vol. Ryanair a expliqué dans la presse que les grèves de son personnel constituent des circonstances exceptionnelles auxquelles il était impossible de parer.

Ryanair estime dès lors ne pas être redevable de ces indemnités.

Certains des passagers concernés par les 4 jours de grève ont introduit des actions en justice individuelles pour obtenir ces indemnités, avec le soutien de Test-Achats.

Au vu de l'échéance imminente de la prescription d'un an des actions liées aux contrats de transport, Test-Achats a introduit la présente action collective ayant pour objet d'aboutir à l'indemnisation d'un nombre indéterminé de consommateurs, affiliés ou non à Test-Achats.

B. Les demandes des parties

L'objet de première phase de l'action en réparation collective concerne:

- la compétence;
- l'examen des conditions de recevabilité;
- la détermination des modalités de constitution du groupe;
- les mesures avant dire droit.

Dans ce cadre, les demandes des parties sont les suivantes:

Test-Achats demande que le tribunal:

Se déclare compétent et déclare l'action recevable.

Impose le système d'option exclusive pour les consommateurs résidant habituellement en Belgique, et le système d'option inclusive pour les consommateurs ne résidant pas habituellement en Belgique.

Fixe les différentes catégories de personnes concernées par l'action selon les catégories et sous-catégories qu'il a libellées.

Fixe le délai d'exercice des droits d'option à trois mois et le délai de négociation d'un accord collectif à six mois.

Ordonne différentes mesures de publicité, à savoir outre la publication au *Moniteur belge* du jugement à intervenir:

- ° la communication au SPF Economie, Classes moyennes et Energie pour effectuer sa publication intégrale sur son site web;
- ° la publication d'un avertissement sur les différents sites web de Ryanair par un bandeau en tête de la page d'accueil de chacun des sites;
- ° l'envoi par Ryanair à l'ensemble des passagers des vols annulés ou retardés d'un e-mail suivi de deux rappels, dont il suggère le libellé en trois langues.

Et que le coût de ces mesures de publicité soit à charge de Ryanair.

Ordonne à Ryanair de produire sur support informatique un extrait de ses bases de données sous la forme d'un tableau Excel reprenant différents renseignements permettant d'identifier les passagers concernés par les vols annulés ou retardés, sous peine d'une astreinte de 1.000 € par jour.

Ryanair demande que le tribunal:

- à titre principal, se déclare sans pouvoir de juridiction pour connaître de l'action en réparation collective introduite par Test-Achats;
- à titre subsidiaire, déclare l'action en réparation collective de Test-Achats irrecevable;
- à titre plus subsidiaire, dit qu'il n'y a pas de préjudice collectif en raison de l'absence de violation du règlement n° 261/2004, et partant, débouter Test-Achats de son action en réparation collective;
- à titre infiniment subsidiaire, si l'action est déclarée recevable: modalise les règles de composition du groupe, et suggère de modaliser différemment les mesures de publicité.

III. Discussion

A. Compétence du tribunal – Déclinatoire de juridiction

À titre principal, Ryanair soulève un déclinatoire de juridiction, les tribunaux belges ne pouvant, selon elle, pas connaître de l'affaire.

Il invoque l'article 2.4 de ses conditions générales de transport qui attribue la compétence des tribunaux irlandais.

Test-Achats conteste que cette clause d'élection de for soit valable, d'une part quant à sa forme et d'autre part quant à son contenu, eu égard au Règlement Bruxelles *Ibis* (règlement (UE) n° 1215/2013 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2013 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, art. 7, 1), b), 2^e tiret).

Rappel des principes

Le Règlement Bruxelles *Ibis* prévoit qu'en matière contractuelle, est compétent le juge du lieu de l'exécution de l'obligation qui fonde la demande.

Pour les transports aériens, le lieu de l'exécution du contrat qui fonde la compétence est soit le lieu de départ soit le lieu d'arrivée de l'avion (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), notamment pour l'application du règlement relatif à l'indemnisation et à l'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol (C.J.C.E., 9 juillet 2009, C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439; voy. depuis lors C.J.U.E. (ord.), 13 février 2020, C-606/19, *FLightright*, ECLI:EU:C:2020:101).

Les parties peuvent déroger à ces règles par une clause d'attribution de compétence, pourvu que celle-ci respecte l'article 25 du Règlement Bruxelles *Ibis*, lequel prévoit en substance:

° que la clause doit être consignée dans un écrit dont la forme est conforme aux habitudes que les parties ont établies entre elles, ou aux usages,

° que si l'écrit est transmis par voie électronique, il doit l'être sous une forme qui permet de consigner durablement la convention.

La Cour de justice de la Communauté européenne (ci-après « C.J.U.E. ») a précisé que la technique d'acceptation par « clic » des conditions générales d'un contrat de vente conclu par voie électronique constitue une transmission par voie électronique permettant de consigner durablement cette convention, lorsque cette technique rend possibles l'impression et la sauvegarde du texte de celles-ci avant la conclusion du contrat (C.J.U.E., 21 mai 2015, C-322/14, *EI Majdoub*, ECLI:EU:-C:2015:334, dispositif (souligné par la concluante)).

La cause attributive de juridiction doit avoir effectivement fait l'objet d'un consentement entre les parties, qui doit se manifester d'une manière claire et précise. Les formes exigées par l'article 25, paragraphe 1, du Règlement Bruxelles *Ibis*, ayant, à cet égard, pour fonction d'assurer que le consentement soit effectivement établi (C.J.U.E., 8 mars 2018, C-64/17, *Saey Home & Garden*, ECLI:EU-C:2018:173, pts. 24-25 et réf. citées).

La charge de la preuve de la réunion des différents éléments de validité formelle et de fond de la clause d'élection de for incombe à celui qui s'en prévaut. Il s'agit en effet d'une clause dérogatoire au droit commun.

Le Règlement Bruxelles *Ibis* prévoit également une protection des consommateurs à l'égard des clauses d'élection de for (art 17, 1.), qui toutefois ne s'applique pas pour les contrats de transport (art. 17, 3.).

Par contre, la Cour de cassation a décidé que la validité d'une clause d'élection de for dans un contexte international est déterminée également par la directive sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 « concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs »), et que cela vaut aussi pour les contrats de transport (*R.D.C.*, 2020, p. 69, note E. TERRY). L'Irlande a transposé quasi littéralement cette directive dans sa législation interne (Statutory Instrument n° 27/1995 « European Communities (Unfair Terms in Consumer Contracts) Regulations, 1995 » (littéralement: réglementation n° 27/1995 « Réglementation de la Communauté européenne (clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs))). Cette législation prévoit que les clauses ayant pour objet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice par le consommateur sont nulles.

Une clause attributive de juridiction non négociée individuellement, dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel et qui confère compétence exclusive au tribunal du lieu du siège du professionnel, doit être considérée comme abusive lorsqu'elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties découlant du contrat (C.J.C.E., 27 juin

2000, C-240/98, *Océano Grupo Editorial et Salvat Editores*, ECLI:EU:C:2000:346, pts. 22-24).

Ceci est le cas lorsque la clause a pour objet ou pour effet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'une action en justice ou d'une voie de recours par le consommateur (art. 3, 7., de la Directive sur les clauses abusives précitée et point 1, q, de son annexe 2).

Application en l'espèce quant à la validité de la clause d'élection de for

A.1. VALIDITÉ FORMELLE DE LA CLAUSE D'ÉLECTION DE FOR

Test-Achats plaide à juste titre qu'il appartient à Ryanair de prouver que les modalités concrètes d'adhésion à ces conditions générales répondent aux prescrits de l'article 25 du Règlement Bruxelles Ibis.

Test-Achats estime qu'il n'est pas démontré à suffisance de droit que les conditions générales aient été acceptées par les passagers.

Test-Achats précise à cet égard qu'il appartient à Ryanair de prouver:

- que les conditions générales produites correspondent à celles en vigueur lors de la réservation des vols retardés ou annulés aux dates litigieuses;
- qu'à l'époque le clic d'acceptation des conditions générales était nécessaire pour pouvoir procéder à l'achat d'un billet;
- qu'à l'époque le lien hypertexte vers les conditions générales fonctionnait effectivement;
- que ces conditions générales étaient toujours accessibles après la conclusion du contrat.

Test-Achats estime que certains éléments permettent de penser que tel n'était pas le cas:

- les conditions générales produites proviennent d'un document PDF établi pour les besoins de la cause;
- un autre lien hypertexte sur le site de Ryanair ne fonctionne pas (celui relatif à l'information des passagers quant à l'indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol).

Ryanair estime au contraire que les éléments qu'il dépose au dossier établissent avec certitude que les conditions générales produites ont nécessairement été acceptées par chaque passager, vu l'impossibilité concrète d'acheter un billet sans avoir cliqué sur le bouton d'acceptation des conditions générales.

Concrètement les éléments de preuve produits par Ryanair sont:

1. Pour l'acceptation des conditions générales et la fiabilité de la technique du clic obligatoire:

– Un constat de l'huissier Verzezen, du 21 mars 2018, qui a testé le module de commande d'un billet et qui atteste qu'à chaque tentative de réservation effectuée sans avoir accepté les « conditions générales de transport de Ryanair, les conditions d'utilisation du site Web et la charte de confidentialité », le message suivant est apparu en rouge:

« Conditions générales: veuillez indiquer que vous avez lu et compris les conditions générales pour pouvoir continuer. »

L'huissier précise que sans accepter les conditions générales, il est impossible de poursuivre la réservation.

– Une capture d'écran du 26 octobre 2017, de confirmation de réservation d'un vol à cette époque, qui contient un lien vers les conditions générales de transport.

– Un mail de confirmation d'achat de billets, daté du 22 juin 2018 au pied duquel figure également un lien pour accéder aux conditions générales.

– Des captures d'écran du mécanisme informatique d'achat de billet, aux différents stades de la commande, datées de 2019 et 2020, démontrant que le système du clic décrit par l'huissier en juin 2018 est toujours d'actualité.

– L'attestation du responsable du contrôle qualité de Ryanair, attestant que ce système existe depuis que la plateforme de réservation en ligne de Ryanair a été mise en service.

Le tribunal estime que ces pièces sont pertinentes et suffisantes pour démontrer que ce système d'acceptation par « clic » existait effectivement à la période litigieuse:

1. Si chaque partie a la charge de la preuve des faits qu'elle allègue (art. 870 C. jud.), la preuve d'un fait s'établit par toutes voies de droit. C'est en présence d'un faisceau de preuves que le juge, s'il estime en savoir assez, statue en se fondant sur les éléments qui lui paraissent probants (D. MOUGENOT, *Rép. not., Les obligations, La preuve*, Larcier, 2012 p. 109).
2. En l'espèce ce qui est contesté est que le système de souscription informatique imposait de cliquer sur le bouton d'acceptation des conditions générales, ce qui constitue un fait.
3. Le tribunal estime excessif d'exiger de Ryanair qu'il prouve que chaque jour de la période de commande, le système n'était pas défectueux.
4. Le tribunal considère au vu des pièces produites par Ryanair que le système d'acceptation des conditions générales fonctionnait à l'époque des réservations litigieuses.

Le tribunal estime également que le système d'approbation par clic du site de Ryanair est conforme à la jurisprudence de la C.J.U.E., pour les motifs suivants:

1. Les captures d'écran établissent que ce système permettait d'imprimer le texte avant la souscription du contrat, et que le texte était toujours accessible après la souscription du con-

trat, puisque l'e-mail de confirmation comporte un lien qui permet d'accéder à ces conditions générales.

2. Il en résulte que les conditions générales sont rentrées dans le champ contractuel, par une acceptation claire et précise (C.J.U.E., 8 mars 2018, C-64/17, *Saey Home & Garden*, ECLI:EU:C:2018.173).

QUANT AU CONTENU DES CONDITIONS GÉNÉRALES:

Ryanair produit plusieurs exemplaires de ces conditions générales dont celles entrées en vigueur le 30 juin 2007, celles en vigueur le 12 février 2018, ainsi qu'au 25 juillet 2018 et 12 septembre 2018, lesquelles comportent toutes la même clause d'attribution de for sous le paragraphe 2.4.

Test-Achats objecte que rien ne prouve que le texte des conditions, qui sont produites *a posteriori*, soit effectivement celui en vigueur à l'époque.

Cependant, le principe de collaboration des parties à l'administration de la preuve est reconnu par la Cour de cassation comme un principe général de droit. Il s'agit d'un véritable devoir de « coopération à la manifestation de la vérité » qui prend place avant que n'opère la charge de la preuve (G. DE LEVAL, « Les techniques d'approche de la vérité judiciaire en matière civile », in G. DE LEVAL, *La preuve et la difficile quête de vérité judiciaire*, C.U.P., vol. 126, Liège, Anthemis, 2011, p. 32).

Le tribunal observe que Test-Achats ne produit aucune autre version qui aurait été applicable à l'époque et qui serait différente de celle produite pour quatre dates relatives à la période litigieuse.

Le tribunal a dès lors acquis la conviction que le contenu des conditions générales de transport est effectivement celui qui est produit par Ryanair.

Le tribunal décide que la clause d'élection de for est valable sur le plan formel.

A.2. VALIDITÉ DE LA CLAUSE D'ÉLECTION DE FOR SUR LE FOND

Test-Achats estime que la clause est nulle car constitutive d'une clause abusive.

Pour rappel, l'article 25, 1., du Règlement Bruxelles *Ibis* précise que la validité quant au fond de la clause d'élection de for doit être appréciée au regard du droit de l'Etat membre dont les tribunaux sont désignés par la clause d'élection de for, compte tenu des règles de droit international privé de cet Etat, soit en l'espèce le droit irlandais.

Test-Achats invoque la législation irlandaise (Statutory Instrument n° 27/1995 « European Communities (Unfair Terms in Consumer Contracts) Regulations, 1995 » (littéralement: réglementation n° 27/1995 « Réglementation des Communauté européennes (clauses abusives dans les contrats con-

clus avec les consommateurs »), ci-après le « S.I. n° 21/1995). qui a transposé la directive n° 93/13 sur les clauses abusives (directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 « concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs »). Elle est libellée comme suit: « les clauses ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ».

Test-Achats invoque également la jurisprudence de la C.J.U.E. qui considère comme abusive une cause d'attribution de juridiction si elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties découlant du contrat (arrêt *Océano Grupo*, pts. 22-24 (souligné par la concluante). Voy. dans le même sens C.J.U.E. (gr ch.), 9 novembre 2010, C-137/08, *VB Pénzügyi Lizing*, ECLI:EU-C:2010:659, pts. 53-55).

Test-Achats invoque la réglementation sur les clauses abusives, qui s'applique aux consommateurs, estimant que ces dispositions font partie des celles dont le représentant d'un groupe de consommateur est habilité à se prévaloir au nom des consommateurs représentés (art. XVII.37, 1°, c), CDE).

Ryanair conteste que la directive « clauses abusives » puisse être invoquée par Test-Achats, qui n'a pas la qualité de consommateur, même si Test-Achats représente les intérêts des consommateurs.

A.2.1. POSSIBILITÉ POUR TEST-ACHATS DE SE PRÉVALOIR DE LA PROTECTION RECONNUE AUX CONSOMMATEURS

Ryanair se prévaut de la jurisprudence de la C.J.U.E. (C.J.U.E., 19 janvier 1993, C-89/91, *Shearson Lehman Hutton*, § 19 et 24; C.J.U.E., 1 octobre 2002, C-167/00, *Verein für Konsumenteninformation / Karl Heinz Henkel*, 633; C.J.U.E., 25 janvier 2018, C-498/16, *Schrems II*) et du présent tribunal (Entr. Bruxelles (Fr.), 28 janvier 2020, R.G. A/18/04670) applicable aux sociétés professionnelles de récupérations de créances. Dans cette hypothèse, il est jugé que la possibilité d'invoquer le caractère abusif de la clause est purement personnelle au cédant (consommateur) et qu'il ne peut donc pas bénéficier au cessionnaire de la créance (non-consommateur).

Ryanair estime que Test-Achats est un professionnel et doit se voir appliquer cette jurisprudence, même s'il ne retire aucun avantage financier, du simple fait que Test-Achats n'a pas la qualité de consommateur.

Le tribunal rappelle que Test-Achats est habilité à introduire une action en réparation collective, en qualité de mandataire légal de ces consommateurs qu'elle représente. Test-Achats n'est pas un professionnel de la récupération de créances et n'attend aucune contrepartie financière de son intervention en dehors de l'éventuel remboursement de frais exposés.

Il s'agit dès lors pas d'une situation analogue à celle visée par la jurisprudence de la C.J.U.E. ni celle du présent tribunal. En effet, il n'y a pas de mécanisme de cession de créances en l'espèce.

Le législateur belge a introduit dans son arsenal juridique l'action collective et Test-Achats s'est vu reconnaître la qualité pour diligenter ce type d'action. Le tribunal estime que Test-Achats doit pouvoir se prévaloir du droit de la consommation en ce qu'il permet de garantir l'effectivité de ce nouveau type de recours.

Le tribunal examinera donc si la clause crée au détriment de Test-Achats (et dès lors des consommateurs qu'il représente) une suppression ou une entrave à l'exercice de son action.

A.2.2. EFFETS DE LA CLAUSE D'ÉLECTION DE FOR SUR LA POSSIBILITÉ ET L'EFFECTIVITÉ DE L'ACTION EN RÉPARATION COLLECTIVE

Le seul fait de devoir diligenter une action en Irlande est certes plus compliqué et plus coûteux pour une association belge représentative des consommateurs, par rapport à l'introduction dans son propre pays, mais ne constitue pas une entrave réelle, au vu des moyens financiers de Test-Achats et sa possibilité de faire l'avance des frais de justice dont il pourra ensuite être remboursé.

Par contre, la question se pose de l'existence d'une action collective dans le pays désigné par la cause d'élection de for, soit en l'espèce l'Irlande.

En effet, l'objectif poursuivi par la loi belge de 2014 est de renforcer l'accès des consommateurs à la justice (E. FALLA, *La réparation des dommages de masse*, Larcier, 2017, pp. 52 et 53).

Le tribunal vérifie que cet objectif reste rencontré si la clause d'élection de for est appliquée.

En droit irlandais, il existe deux types de procédures auxquelles les consommateurs peuvent faire appel dans le cadre de l'indemnisation d'un dommage causé par un fait identique préjudiciant de nombreux consommateurs, soit:

° De multiples actions introduites à titre individuel, dont une seule est traitée par le tribunal quant à la responsabilité, au titre de *Test-Achats case* (affaire *Test-Achats*), sur base de laquelle les autres demandeurs pourront s'appuyer pour obtenir l'indemnisation de leur dommage particulier sur base de la règle du précédent de la common law.

° Une action « représentative » qui peut être introduite par des associations protectrices des droits des consommateurs, mais qui ne peut pas avoir pour objet de statuer sur des demandes d'indemnisation.

Aucune de ces deux procédures ne permet dès lors pour une association représentative des consommateurs d'introduire

une action collective ayant pour objet d'obtenir l'indemnisation des consommateurs.

Le tribunal estime dès lors que la clause d'élection de for prévue dans les conditions de Ryanair conduit concrètement à empêcher Test-Achats d'exercer son mandat légal puisqu'en appliquant cette clause, Test-Achats se trouve dans l'impossibilité d'introduire une action collective que ce soit en Belgique ou en Irlande.

Le tribunal décide que la clause d'élection de for n'est pas valide quant au fond et doit être écartée, au profit du droit commun.

A.3. APPLICATION DU DROIT COMMUN

En matière contractuelle, le juge du lieu de l'exécution de l'obligation qui fonde la demande est compétent (règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, art. 7, 1., b), 2° tiret).

Pour les transports aériens, le lieu de l'exécution du contrat qui fonde la compétence est soit le lieu de départ soit le lieu d'arrivée de l'avion (règlement (CE) n° 2861/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des régies 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), notamment pour l'application du règlement relatif à l'indemnisation et à l'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol (C.J.C.E., 9 juillet 2009, C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439; voy. depuis lors C.J.U.E. (ord.), 13 février 2020, C-606/18, *Flightright*, ECLI:EU:C:2020:101).

Les vols annulés ou retardés visés par la présente action collective ont décollé ou atterri en Belgique. Les tribunaux belges sont dès lors compétents.

Les actions collectives en Belgique sont de la compétence des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles (art. XVII.35 CDE). Ryanair est une entreprise, ce qui fonde la compétence du tribunal de l'entreprise.

La compétence du présent tribunal est dès lors établie.

B. Recevabilité de l'action

Les conditions de recevabilité de l'action sont (art. XVII.36 CDE):

1° une violation potentielle (...) d'un des règlements européens (...) visé à l'article 37 du CDE;

2° le demandeur doit avoir été agréé pour représenter un groupe;

3° l'action collective doit sembler plus efficiente qu'une action de droit commun.

B.1. Violation potentielle d'une des dispositions visées par l'article XVII.37 du CDE

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 (ci-après « le règlement n° 2061/2004 »), dont la violation est invoquée, est expressément visé par l'article XVII.37 du CDE.

La question qui se pose au tribunal est de savoir s'il a été apparemment violé par Ryanair.

B.1.1. LA CHARGE, 'OBJET ET LE DEGRÉ DE LA PREUVE DE LA VIOLATION

Test-Achats estime qu'après avoir établi l'existence des obligations à charge de Ryanair (art. 1315, al. 1^{er}, C. civ.), il appartient à Ryanair de prouver qu'il a bien exécuté ses obligations et non à Test-Achats d'établir qu'elles n'ont (apparemment) pas été respectées (art. 1315, al. 2, C. civ.).

Ryanair estime au contraire qu'il appartient au demandeur de prouver l'obligation et son non-respect.

La Cour de cassation a décidé que lorsque l'existence de l'obligation est établie, il incombe au défendeur de prouver qu'il a exécuté son obligation, et non au demandeur de prouver le fait négatif que l'obligation n'a pas été respectée (Cass., 25 juin 2015, *Pas.*, 2015, n° 445).

Autrement dit, une fois la preuve de l'existence de l'obligation d'information rapportée, le débiteur doit prouver qu'il l'a exécutée.

Cette solution s'impose d'autant plus dans le cadre d'une action en réparation collective. En effet, les personnes lésées par l'éventuel non-respect des obligations, en l'occurrence par Ryanair, ne sont pas encore identifiées.

Cette caractéristique rend plus difficile la preuve concrète du non-respect allégué puisque les victimes potentielles ne sont pas identifiées par Test-Achats, qui souligne à juste titre que Ryanair dispose de son côté des moyens simples pour établir qu'elle aurait rempli ses obligations, via la production des transactions et échanges avec ses clients.

Le tribunal précise qu'il ne s'agit nullement d'un renversement de la charge de la preuve, mais de la preuve de deux éléments différents; d'une part la preuve de l'existence de l'obligation (à charge du demandeur) et d'autre part la preuve de l'exécution de l'obligation conduisant à son extinction (à charge du défendeur).

Quant au degré de preuve attendu, le tribunal rappelle que seule une apparence de violation doit être établie et non la preuve d'une violation avérée (art. XVII.36 CDE). Il ne s'agit pas de déterminer si la demande est manifestement fondée, mais de déterminer qu'elle n'est pas manifestement non fondée (art. 8 et 9 de la recommandation de la Commis-

sion du 11 juin 2013 relative à des principes communs applicables aux mécanismes de recours collectif en cessation et en réparation dans les Etats membres en cas de violation de droits conférés par le droit de l'Union).

En l'espèce, le tribunal examinera donc si *prima facie* l'obligation existait et, le cas échéant, si apparemment elle a ou non été respectée.

L'examen se fera au vu des éléments de preuve produits par les parties, le doute quant à l'existence de l'obligation profitant à Ryanair, tandis que le doute quant à l'exécution de l'obligation profite à Test-Achats.

B.1.2. VIOLATION POTENTIELLE DE L'ARTICLE 7 DU RÈGLEMENT N° 261/2004

L'article 7 impose à Ryanair d'indemniser les passagers en cas d'annulations de vols, de retards assimilables à l'annulation, ou de réacheminements au-delà d'un certain écart d'horaire.

Test-Achats invoque que cette indemnisation n'a pas été versée aux passagers des vols retardés, réacheminés ou annulés lors des 4 jours de grève litigieux.

Ryanair ne conteste pas le non-paiement, mais conteste l'existence de l'obligation elle-même. Il invoque que la grève qu'il a subie est le fait de son personnel et constitue un cas d'exonération de l'obligation d'indemnisation.

Ryanair invoque qu'un transporteur aérien n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7, 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 (art. 5, 3. du règlement n° 261/2014).

Test-Achats rétorque qu'il a été jugé par la C.J.U.E. que:

– L'absence spontanée et sans préavis d'une partie importante du personnel navigant, qui trouve son origine dans l'annonce surprise par un transporteur aérien d'une restructuration de l'entreprise, ne relève pas de la notion de « circonstances extraordinaires » (C.J.U.E., 17 avril 2018, C-195/17, *Krusemann*).

– Le transporteur doit mettre en œuvre tous les moyens en personnel ou en matériel et les moyens financiers dont il disposait afin d'éviter qu'une grève ne conduise à l'annulation ou au retard important du vol concerné (C.J.U.E., 12 mars 2020, C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204).

Test-Achats en déduit que si une grève sauvage ne constitue pas une circonstance exceptionnelle, *a fortiori* une grève moyennant préavis n'est pas une circonstance exceptionnelle. Ryanair n'a par ailleurs pas mis en place les ressources nécessaires pour y pallier.

Ryanair plaide que l'origine des grèves de l'été 2018 en Belgique ne se trouve pas dans une annonce surprise à l'égard

du personnel ni dans l'annonce d'un quelconque changement initié par la compagnie.

Selon elle, les grèves sont au contraire dues à l'impossibilité pour les syndicats nationaux de s'accorder sur une délégation qui permette d'engager le dialogue social, ce qui constitue une circonstance exceptionnelle qui ne lui est pas imputable.

Ryanair en déduit que les annulations et retards découlant de ces grèves n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Elle en a fait état dans la presse à l'époque, indiquant qu'elle ne paierait aucune indemnité aux passagers (voir l'article de *Le Soir* du 24 juillet 2018; pièce 17 du demandeur).

Le tribunal constate:

1. Que Ryanair, malgré l'invitation qui lui en a été faite par le tribunal, ne dépose aucune pièce étayant que le blocage social serait dû à une mésentente des syndicats:

- aucun échange avec les représentants sociaux;
- aucun échange avec le médiateur auquel il a été fait appel en août/septembre 2018;
- les coupures de presse déposées au dossier ne font pas mention de ces difficultés.

2. Que de nombreuses coupures de presse sont produites par Test-Achats, soit:

- Un article sur le site de la RTBF du 22 septembre 2017 faisant état du mécontentement des pilotes sur leurs conditions de travail (paiement à l'heure avec des forfaits horaires irréalistes pour certaines prestations).
- Un article de *La Libre* du 27 septembre 2017 mentionnant les annulations prochaines de 2.100 vols, pour cause d'impossibilité de respecter les plannings dans le respect des congés des pilotes.
- Un article de *l'Irish Times* du 19 décembre 2017 annonçant que Ryanair allait reconnaître les syndicats nationaux dans différents pays de l'Union européenne.
- Un article de *Le Soir* du 19 janvier 2018 relatant les propos du syndicat CNE affirmant que la réponse de Ryanair à la demande d'application du droit belge est que cela « n'arrivera jamais ».
- Un article sur le site de la RTBF le 19 juin 2018 relatant le refus de Ryanair de mener des discussions conjointement avec les différents syndicats européens.
- Un communiqué de presse de Ryanair du 18 juillet 2018 annonçant les annulations de vols du fait de grèves inutiles du personnel de cabine en Belgique, au Portugal et en Espagne.
- Un article de *Trends-Le Vif* du 23 juillet 2018 relatant les grèves et les annulations, relatant le caractère inutile des grè-

ves selon Ryanair, et la justification des représentants syndicaux exigeant le respect du droit du travail national.

– Un article du *Nieuwsblad* du 24 juillet 2018 relatant le refus de Ryanair d'indemniser les passagers de vols annulés ou retardés.

– Un article sur le site de la RTBF du 26 juillet 2018 relatant le refus de Ryanair de procéder à une indemnisation en raison de grèves qu'elle juge déraisonnable.

– Un article de *La Libre* du 25 juillet 2018, faisant état de la demande du personnel de faire application du droit belge.

– Un article de *Le Soir* du 19 juin 2019, indiquant que Ryanair ne paierait pas de compensation et irait devant les tribunaux pour faire valoir ses droits. L'article relate que le directeur marketing affirme que 95% des passagers avaient été réacheminés.

– Un article sur le site de la RTBF du 20 juin 2019, relatant la demande de la part des différentes autorités ministérielles belges, néerlandaises, luxembourgeoises, allemandes et italiennes à l'égard de Ryanair, d'appliquer le droit du travail local.

Le tribunal en déduit que la grève semble trouver son origine dans le refus récurrent de Ryanair d'appliquer le droit du travail national. En effet, ce fait est établi par la multitude des sources citées, le sérieux des organes de presse et la concordance des informations.

En effet, des grèves ont été nécessaires en 2017 pour que Ryanair accepte que la représentation syndicale soit nationale. Ryanair pouvait dès lors s'attendre à ce que le refus d'appliquer le droit belge allait générer de nouvelles grèves.

Ce refus est incompatible avec le caractère impératif du droit du travail.

L'origine de la grève se trouve apparemment bien dans un comportement imputable à Ryanair.

3. Par ailleurs, le tribunal estime que des mesures auraient pu être implémentées par Ryanair pour éviter les retards et annulations, puisque des délais de préavis de grève ont été observés.

Ryanair aurait pu faire appel à du personnel navigant d'autres bases européennes, quitte à payer des heures supplémentaires à ce personnel. Ce type de mesure aurait entraîné un surcoût d'acheminement et de salaire, mais n'était nullement impossible à mettre en place. Ryanair aurait également pu faire appel à du personnel navigant par des entreprises d'interim.

Les circonstances invoquées par Ryanair ne constituent apparemment dès lors pas des circonstances exceptionnelles susceptibles de l'exonérer de l'obligation d'indemniser les passagers.

L'obligation d'indemniser étant apparemment établie, il appartient à Ryanair de prouver qu'elle s'est acquittée de celle-ci. Ryanair n'offre pas de le faire. Au contraire, Ryanair répète que sa position a toujours été de refuser les indemnisations de l'article 7 du règlement, pour les 4 jours de grève litigieux.

Le tribunal estime dès lors qu'il y a une violation potentielle de l'article 7 du règlement n° 261/2004.

B.1.3. VIOLATION POTENTIELLE DES ARTICLES 8 ET 9 DU RÈGLEMENT N° 261/2004

En cas d'annulation, le passager peut exiger le remboursement du prix de son billet ou son réacheminement (art. 8 du règlement).

En cas d'annulation ou de retard important, le passager a droit à une prise en charge pendant le temps d'attente lié au retard ou au réacheminement, sous forme d'une restauration, d'un hébergement et d'autres prestations annexes (art. 9 du règlement).

Le transporteur aérien a l'obligation de donner spontanément au passager les informations sur les droits dont il dispose en vertu de ces deux dispositions et doit s'en réserver la preuve (art. 5 et 14 du règlement).

Test-Achats prétend que certains passagers ne se sont pas vu offrir ces services et que rien ne prouve que l'information aurait été correctement donnée à chacun.

Ryanair indique avoir respecté ses obligations d'informations, d'assistance et de prise en charge. Ryanair dépose un tableau reprenant le détail de ce qu'elle a versé aux passagers concernés. Ce tableau reprend l'indemnisation versée à 576 passagers, pour un montant total de 170.765 .

Ryanair produit également un document d'information type à l'attention des passagers des vols annulés les 25 et 26 juillet.

Ryanair ne dépose toutefois aucune preuve de ce que ce document type a été envoyé à chacun des passagers alors que :

- la charge de la preuve de l'information donnée lui incombe;
- la journalisation informatique que Ryanair doit très probablement effectuer en interne lui permettrait de déposer cette preuve;
- Test-Achats produit deux plaintes de ses affiliés qui attestent ne pas avoir reçu d'assistance ni de réacheminement suite à l'annulation de ce vol.

Ryanair estime que les deux plaintes produites ne prouvent pas qu'il y ait une violation des articles 8 et 9, car il semblerait qu'il s'agisse de passagers qui auraient opté pour le remboursement de leur billet et non pour le réacheminement.

Cette affirmation semble toutefois contraire au contenu des plaintes :

- un passager indique n'avoir reçu ni remboursement, ni assistance, ni remboursement des frais;
- l'autre passager indique que seul un remboursement lui a été proposé, alors que le règlement lui réserve un droit de choisir entre le remboursement ou le réacheminement.

Le tribunal estime qu'il y a une violation potentielle des articles 8 et 9 du règlement n° 261/2004.

B.2. Qualité de Test-Achats pour introduire une action collective

L'article XVII.39 du CDE exige que le groupe des consommateurs à l'action en réparation collective ne soit représenté que par un seul représentant du groupe. Peut agir en qualité de représentant « une association de défense des intérêts des consommateurs dotée de la personnalité juridique pour autant qu'elle siège à la Commission consultative spéciale Consommation ou (...) ».

Test-Achats est une ASBL pourvue de la personnalité juridique et elle siège à la Commission consultative spéciale Consommation, ce qui n'est pas contesté.

Test-Achats a dès lors la qualité pour introduire la présente action.

B.3. L'action collective semble plus efficiente que l'action de droit commun

RAPPEL DES PRINCIPES

Pour déterminer l'efficacité du recours à l'action collective, le juge évalue l'intérêt pour le groupe de consommateurs potentiellement concernés de recourir à une action en réparation collective plutôt qu'à une procédure classique en réparation.

Les critères à prendre en considération dans le cadre de cette évaluation sont notamment (*Doc. parl.*, Ch. repr., 2013-2014, n° 53-3300/001, p. 21) :

- ° l'ampleur du groupe;
- ° l'existence d'un préjudice individuel en corrélation avec le préjudice collectif;
- ° la complexité et l'efficacité juridique de l'action;
- ° la sécurité juridique pour le groupe de consommateurs.

Les dommages individuels des membres du groupe peuvent être différents quant à leur étendue (*Doc. parl.*, Ch. repr., 2013-2014, n° 53-3300/001, p. 17).

APPLICATION EN L'ESPÈCE

1. L'ampleur du groupe, tel qu'il est estimé par Test-Achats, pourrait être de 40.000 passagers impactés par l'annulation

des vols lors des 4 jours de grève. Ceci constitue pour le tribunal un indice d'efficacité de la procédure collective particulièrement élevé par rapport à l'introduction d'autant de procédures individuelles potentielles.

2. Chaque passager a subi un préjudice analogue, même si comme le souligne Ryanair la fixation du préjudice individuel de chacun des passagers devra se faire suivant plusieurs catégories.

Le principal préjudice vanté pour les consommateurs est celui résultant de l'absence de respect de l'article 7 du règlement, qui fixe le dommage de manière forfaitaire pour tous les passagers. Le fait que le préjudice complémentaire résultant de l'absence d'assistance ou de prise en charge sera déterminé au cas par cas ne supprime pas le caractère analogue du dommage puisque seuls des frais précisément visés (restauration, hébergement, transports, ...) peuvent être accordés. La vérification de ce préjudice complémentaire individuel sera réalisée par le liquidateur en cas de désaccord.

Le tribunal estime toutefois que le nombre de catégories et de situations différentes des passagers reste raisonnable par rapport au nombre global de réclamations. Même à considérer qu'il faille constituer une cinquantaine de catégories en fonction du retard de l'annulation du droit à indemnité ou du droit au remboursement de frais, la différenciation du préjudice individuel se fera par le liquidateur suivant la procédure collective.

Il ne peut pour autant être question de préjudices individuels qui diffèrent totalement les uns des autres. En effet, chaque préjudice trouve sa source dans les annulations ou retards des 4 jours de grève concernés et est susceptible de tomber sous l'application des articles 7, 8 et 9 du règlement n° 261/2004.

Il ne s'agit donc pas de questions individuelles qui dépasseraient les questions communes.

3. L'efficacité de la procédure collective est ici démontrée par le fait que le préjudice individuel qui devrait être de 500 € par passager en moyenne rend l'exercice d'actions individuelles inopérantes, les coûts de défense dépassant largement l'indemnité de procédure à charge du défendeur. Les coûts de procédures individuelles absorberaient l'indemnité obtenue, qui ne suffirait pas à couvrir les dépens non remboursés.

Les autres procédures suggérées par Ryanair ne convainquent pas le tribunal d'une meilleure efficacité. D'une part les plaintes auprès du SPF Economie ne débouchent sur rien d'autre qu'un avis. D'autre part les modes de règlement amiable des litiges, sont exclus par l'attitude de Ryanair qui a annoncé à plusieurs reprises son refus de principe de l'indemnisation sur base de l'article 7 du règlement.

4. Les différentes questions juridiques complexes liées à la compétence et à l'examen de la clause dispensant la compa-

gnie d'indemniser les passagers en cas de circonstances exceptionnelles, justifient qu'une seule décision de principe soit prise pour tous les passagers, pour garantir la sécurité juridique par l'homogénéité de la solution pour tous les passagers.

Le tribunal estime en conséquence que l'action collective semble en l'espèce plus efficace que le cumul des actions individuelles.

Toutes les conditions de recevabilité étant réunies, l'action de Test-Achats est recevable.

C. Existence d'un préjudice collectif

Rappel des principes

Le préjudice collectif est l'ensemble des dommages individuels ayant une cause commune subis par les membres du groupe (art. I.21, 1°, CDE).

Le tribunal qui autorise l'action en réparation collective doit décrire, dans sa décision d'autorisation, le préjudice collectif qui fait l'objet de l'action (art. XVII.43, § 2, 1°, CDE).

Le préjudice collectif doit s'entendre de manière large (...). Il est susceptible d'englober plusieurs dommages distincts quant à leur cause, leur étendue et leur nature. L'objectif est de permettre le traitement, dans la même procédure, de questions de fait ou de droit liées (*Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3301/001, p. 16).

Peu importe que les dommages individuels ne soient pas identiques dès lors qu'ils trouvent leur source dans une cause commune et que des questions de fait et de droit liées peuvent être traitées dans une seule et même procédure (H. BOULARBAH, « Le cadre et les conditions de l'action en réparation collective », in X., *L'action en réparation collective*, Limal, Anthemis, 2015, p. 21).

Application en l'espèce

Test-Achats expose que le préjudice collectif est lié au non-respect des articles 7, 8 et 9 du règlement 261/2004, soit l'absence d'assistance, de prise en charge et de paiement d'indemnité.

Test-Achats fixe un montant approximatif moyen par passager à 500 €.

Ryanair lui oppose que ce faisant elle décrit une obligation et le montant de l'indemnisation, mais pas ce en quoi consiste le dommage.

Le tribunal estime au contraire que le préjudice est clairement défini, il s'agit:

- des pertes de temps liées aux annulations et retards;
- du coût des frais exposés pour pallier l'annulation et/ou les retards des vols.

Ce dommage est collectif en ce qu'il est lié à la même cause: les retards et annulations de vols liés aux 4 jours de grève litigieux.

Il n'est ni utile ni nécessaire d'examiner si chaque membre du groupe a subi exactement le même dommage puisque cette condition n'est pas pertinente.

De même, l'examen du lien causal entre la cause commune et le dommage ressort de l'examen du fond du dossier et pas des conditions examinées au stade de la recevabilité. Il ne fait toutefois nul doute que les indemnités auxquelles ont droit les passagers sont la conséquence des retards et annulation de vols lors des 4 jours de grève litigieux.

D. Description et composition du groupe

D.1. Description du groupe

Le groupe de consommateurs, représentés dans le cadre de l'action en réparation collective, est composé par l'ensemble des consommateurs qui, à titre individuel, sont lésés par une cause commune (art. XVII.38 CDE). Le tribunal doit le décrire.

Test-Achats sollicite que le groupe soit composé de tous les consommateurs bénéficiant d'une réservation sur les vols de Ryanair au départ ou à destination de la Belgique, pendant les 4 jours de grève, et qui ont été retardés ou annulés.

Ryanair sollicite que le groupe soit constitué uniquement par les consommateurs ayant réservé via son site belge.

Le tribunal n'aperçoit pas la pertinence de cette distinction, qui conduirait à une discrimination non justifiée.

Test-Achats a établi des catégories et sous-catégories dans le groupe, afin de classer les passagers suivant les critères d'indemnisation prévus par le règlement n° 261/2004.

Ryanair conteste également le principe des sous-catégories.

Le tribunal rappelle que la loi fait expressément référence aux « sous-catégories » (art. XVII.38, § 2, CDE). Les « sous-sous-catégories » ne sont pas interdites par la loi. Elles peuvent être utilisées si elles sont utiles pour permettre d'individualiser le dommage (F. DANIS et E. FALLA, *R.D.C.*, 2017, p. 713).

Ryanair conteste enfin la pertinence des sous-catégories retenues par Test-Achats. Ryanair propose un classement par vol et par jour de grève, avec dans chacune de ces catégories, des sous-catégories similaires, mais plus détaillées que celles proposées par Test-Achats.

Le tribunal estime que ce classement par vol et par jour de grève n'est pas pertinent par rapport à l'objectif d'indemnisation des passagers qui, sur de nombreux vols, se trouveront dans une situation identique.

Le classement proposé par Test-Achats est par contre opportun car il repose sur les critères d'indemnisation prévus au

règlement n° 261/2004. Il sera en conséquence retenu par le tribunal.

D.2. Système d'opt-in ou d'opt-out

RAPPEL DES PRINCIPES

Le tribunal doit choisir entre deux systèmes: l'*opt-in* ou l'*opt-out* (art. XVII.43, § 2, 4°, CDE).

L'*opt-in* (ou option d'inclusion) implique que seules les personnes qui manifestent expressément leur volonté de rejoindre le groupe en font partie.

L'*opt-out* (ou option d'exclusion) implique au contraire que toute personne lésée par la cause commune est incluse dans le groupe à moins qu'elle exprime une volonté contraire.

Le système d'*opt-in* est obligatoire pour les membres du groupe ne résidant pas en Belgique.

Pour les résidents belges et en dehors des cas spécifiques qui ne concernent pas le présent litige:

« Le juge doit choisir, sur la base des faits et motifs invoqués par les parties [156], entre le système d'*opt-in* et le système d'*opt-out*. L'exposé des motifs guide le choix du juge en soulignant que la nature [et l'intensité] du préjudice subi par les consommateurs potentiellement représentés dans le groupe constitue un élément décisif dans le choix du juge. Ainsi, le système d'*opt-out* est par exemple suggéré pour lutter contre le désintérêt rationnel (*rational apathy*) des consommateurs dans les situations de dommages 'diffus'. L'exposé des motifs privilégie, par contre, le système de l'*opt-in* dans deux situations: (i) lorsqu'il est presque impossible d'estimer même approximativement le nombre de membres qui composent le groupe; (ii) lorsque la nature du dommage nécessite l'intervention active des personnes lésées pour son établissement et son évaluation (p. ex. atteinte à la vie privée). » (F. DANIS, E. FALLA et F. LEFEVRE, *R.D.C.*, 2014/06, pp. 578 et 579, ainsi que les références citées).

La (peu nombreuse) jurisprudence belge a par ailleurs ajouté un critère extralégal en faveur de l'*opt-out*: celui de l'information du consommateur et de sa conscience effective du préjudice subi. Ce critère a toutefois été écarté par la cour d'appel de Bruxelles dans l'affaire *Proximus* (Bruxelles, 10 janvier 2018, *R.D.C.*, 2018/7, p. 702).

L'*opt-in* est le système préconisé par la Commission européenne dans sa recommandation en matière de recours collectifs. La Commission recommande une décision motivée du juge qui choisirait l'*opt-out* lorsque sa législation nationale prévoit les deux systèmes (recommandation de la Commission du 11 juin 2013 relative à des principes communs applicables aux mécanismes de recours collectif en cessation et en réparation dans les Etats membres en cas de violation de droits conférés par le droit de l'Union (J.O., L. 201, 26 juillet 2013, § 21), communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et

social européen et au Comité des Régions, « Vers un cadre horizontal européen pour les recours collectifs »./ * COM/2013/0401 final */ « la Commission estime donc qu’au titre du cadre horizontal européen sur les recours collectifs, il conviendrait de constituer la partie requérante en recourant à la méthode du consentement exprès et que toute exception à ce principe, édictée par la loi ou ordonnée par un tribunal, devrait être dûment justifiée par des motifs tenant à la bonne administration de la justice »).

APPLICATION EN L’ESPÈCE

Pour les résidents hors Belgique, le système de l’*opt-in* s’impose.

Pour les résidents en Belgique, Test-Achats sollicite que le système d’*opt-out* soit appliqué tandis que Ryanair suggère un système d’*opt-in*.

Les faits pertinents pour choisir l’option sont en l’occurrence:

- ° un nombre élevé de victimes potentielles, estimé par Test-Achats à plus de 30.000 passagers;
- ° un préjudice moyen évalué par Test-Achats à 500 € par passager;
- ° un préjudice déterminable sans le concours de passagers, en ce qui concerne la violation potentielle de l’article 7 du règlement n° 261/2004;
- ° un préjudice qui nécessite le concours de chaque passager en ce qui concerne la violation potentielle des articles 8 et 9 du même règlement;
- ° le concours nécessaire des passagers pour la communication de leurs comptes bancaires.

Le caractère diffus du dommage plaidé par Test-Achats ne suffirait pas à lui seul à motiver le recours à la procédure d’*opt-out*, qui s’écarte du principe du recours à la procédure d’*opt-in* suivant la recommandation de la Commission européenne.

En effet, la cour d’appel de Bruxelles dans sa jurisprudence *Proximus* a exclu le système d’*opt-out* dans une situation de dommage diffus, considérant qu’il convenait de déterminer l’identité des victimes dès le départ de la procédure puisque leur intervention était nécessaire pour fixer le quantum du dommage.

Par ailleurs, le montant moyen du dommage en jeu dans la présente action collective n’est pas de faible importance. Il est évalué à environ 500 € par passager en moyenne. Par exemple pour une famille de 4 personnes voyageant pendant les vacances scolaires, le dommage pourrait s’élever à 2.000 €.

Il ne s’agit dès lors pas d’un dommage de faible importance, critère requis pour la reconnaissance d’un dommage diffus.

Le montant du dommage, s’il ne justifie effectivement pas le recours à une procédure judiciaire individuelle, est suffisamment attractif pour que les consommateurs choisissent de rejoindre l’action collective introduite.

Le tribunal considère que l’individualisation partielle du dommage nécessite l’intervention des passagers. Ceci implique que ceux-ci se manifestent avant la période de négociation d’un accord amiable.

Par ailleurs, au vu du délai déjà écoulé et du délai qui s’écoulera encore avant que l’indemnisation puisse être liquidée et effectivement payée, il est probable que les coordonnées des cartes de crédit qui auraient permis de créditer automatiquement les passagers seront expirées, à tout le moins pour partie.

Le tribunal décide dès lors que le système de l’*opt-in* s’appliquera aux personnes résidant en Belgique et à l’étranger.

E. Délais d’option et de négociation

Le délai d’option pendant lequel les consommateurs pourront se joindre à la procédure est fixé à 3 mois, soit le maximum légal. Ce délai apparaît adapté au vu du système d’*opt-in* retenu, du nombre de passagers concernés et de la diversité de leurs lieux de résidence.

Le délai de négociation d’un accord amiable, qui s’ouvrira au terme du délai d’option, sera d’une durée de 6 mois, ce qui se justifie par le nombre potentiel de consommateurs impliqués et par la nécessaire individualisation du dommage.

F. Mesures de publicité additionnelles

Le tribunal a la faculté d’ordonner des mesures de publicité complémentaires (art. XVII.43, § 2, 9°, CDE) soit d’initiative soit sur demande des parties, afin d’assurer une information effective du consommateur pour l’exercice de son option d’inclusion ou d’exclusion ainsi que pour faire valoir son droit à la réparation individuelle (*exposé des motifs* de la loi, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3301/001, p. 16).

Test-Achats sollicite:

- ° l’envoi par Ryanair d’un mail d’information à tous ses passagers, suivi de deux rappels;
- ° l’apposition par Ryanair sur tous les sites européens d’une bannière informant de l’action collective et renvoyant vers un onglet du site de Test-Achats, consacré à la présente action collective.

Ryanair s’oppose à ces deux mesures de publicité, et fait valoir qu’il a informé chaque passager de manière individuelle au moment de l’annulation ou des modifications des vols.

Le tribunal observe toutefois que seul un courrier type a été produit aux débats. Aucun mail confirmant l'envoi effectif de cette information n'est produit. Par ailleurs, l'information ne portait pas sur la possibilité d'obtenir une indemnité sur base de l'article 7 du règlement n° 261/2004, puisque Ryanair estime ne pas en être redevable.

Il apparaît dès lors opportun d'ordonner des mesures de publicité additionnelles. En effet, les sites du *Moniteur belge* et du SPF Economie sont rarement consultés par les consommateurs.

F.1. Information individuelle aux passagers

Au vu du système de constitution du groupe par le biais d'un *opt-in*, il convient de s'assurer que l'information quant à l'existence de la présente procédure et à la possibilité de s'y joindre, parviendra effectivement aux consommateurs lésés.

Le tribunal estime opportun d'imposer à Ryanair l'envoi d'un e-mail individualisé à chaque titulaire de réservation. Afin de s'assurer que l'information est bien parvenue au destinataire et n'a pas été déviée dans les spams de sa boîte mail, il conviendra de mettre en place un système de confirmation automatique de lecture.

Cet e-mail devra respecter les prescriptions suivantes:

- ° comporter un système de confirmation automatique de lecture par le destinataire, automatique signifiant sans intervention active du destinataire;
- ° être envoyé dans la langue de réservation du passager;
- ° avoir pour objet en lettre majuscules: « INDEMNITE SUITE A L'ANNULATION/AU RETARD DE VOTRE VOL DU (DATE A INSERER) DE (LIEU DE DEPART DU VOL A INSERER) VERS (DESTINATION DU VOL A INSERER) »;
- ° être libellé comme suit (traduit dans la langue de la réservation du passager destinataire de l'envoi):

Cher Monsieur/Madame (nom du passager),

Vous avez voyagé le (date à insérer) avec notre compagnie sur le vol au départ de (lieu de départ du vol à insérer) vers (destination du vol à insérer).

Ce vol a été annulé/retardé en raison de grèves de notre personnel de cabine.

L'association belge de consommateurs Test-Achats a introduit une procédure judiciaire pour obtenir l'indemnisation prévue pour les passagers qui voyageaient à titre privé sur les vols impactés par les grèves de l'été 2018.

Le tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles a estimé que cette action était recevable par décision du (date du prononcé du jugement).

Le règlement européen n° 261/2004 prévoit qu'en cas de retard important ou d'annulation de vol, le passager a droit, sous certaines conditions:

- à une indemnité entre 250 et 600 € par passager, en fonction de la distance de vol;
- au remboursement des frais tels que l'hébergement et la restauration.

Si vous avez voyagé à titre privé et non professionnel, et que vous souhaitez vous joindre à la procédure pour demander votre indemnité, vous êtes invité à adresser un mail à l'adresse suivante acr.tefh@just.fgov.be, en indiquant que vous souhaitez vous joindre à la procédure d'indemnisation contre Ryanair.

Aucuns frais ne vous seront demandés par le tribunal ou par Test-Achats pour vous joindre à cette action. »

Pour assurer l'effectivité de l'information, le tribunal ordonne que pour les passagers pour lesquels Ryanair ne disposera pas d'une confirmation de lecture, Ryanair adresse une lettre recommandée à chaque titulaire de réservation.

F.2. Bannières sur les sites européens de Ryanair

Une décision de recevabilité ne dit encore rien sur le bien-fondé de l'action intentée. Or la publicité donnée à la décision de recevabilité peut avoir un effet négatif sur la réputation de l'entreprise. Il doit donc y avoir un équilibre suffisant entre une publication efficace qui vise à informer les consommateurs et l'intérêt (commercial) de l'entreprise (E. DE BAERE, *De Belgische class action*, Recht en Pratrijk 93, Kluwer, 2017, n° 112).

Le tribunal estime que si les mesures de communications individuelles mentionnées ci-dessus ont atteint leur objectif, la publicité sur les sites de Ryanair pourrait ne pas être nécessaire.

Le tribunal avant d'examiner la nécessité d'ordonner également la publication de la décision par l'insertion de bannières sur les sites de Ryanair, souhaite être informé sur l'effectivité des mesures de communications individuelles par rapport à l'objectif d'information poursuivi.

Le tribunal désigne un expert informatique dans le cadre d'une expertise simplifiée (art. 985 C. jud.) afin de s'assurer de l'effectivité des mesures de publicité individuelles ordonnées.

La provision de l'expert sera à charge des deux parties à concurrence de moitié et le sort définitif de la prise en charge des honoraires sera tranché avec les dépens.

Le tribunal réserve à statuer sur la demande d'insertion de bannières, qui sera examinée lors de l'audience fixée pour la vérification de l'envoi des mails et lettres recommandées.

G. Mesures avant dire droit: demande de production de documents permettant d'identifier les passagers concernés.

Test-Achats sollicite la production par Ryanair d'un listing de tous les passagers concernés par les vols annulés ou retardés, avec indication de leur nom, leur âge, leur adresse mail, ainsi que les données du vol permettant de calculer la distance de celui-ci et la durée du retard ou l'existence d'une annulation.

Le tribunal estime qu'il est utile pour la vérification de l'envoi des communications individuelles prévues au point E.1. ci-dessus et pour la phase de négociation, de connaître:

° la liste des vols annulés et retardés;

° pour chaque vol, la date, l'origine et la destination du vol, le nombre de réservations (qui

détermine le nombre de communications individuelles) et le nombre de passagers.

Par contre, le tribunal estime qu'il n'est pas nécessaire à ce stade de la procédure de disposer de données personnelles de tous les passagers.

Cette communication serait un nouveau traitement de données au sens du RGPD, trouve un fondement légal dans la présente décision, doit être limité à ce qui est strictement nécessaire à l'objectif poursuivi.

Cet objectif, à ce stade, est de vérifier que la communication des informations aux passagers a été correctement réalisée.

Seules les adresses mails des titulaires de réservation seront communiquées tant à l'expert qu'aux avocats de la partie Test-Achats, lors de la communication de la preuve des envois.

Les avocats de Test-Achats, comme ils s'y sont engagés à l'audience du 17 novembre 2020, ne pourront faire aucun usage de ces données, en dehors d'en prendre connaissance pour permettre la vérification de l'envoi des mails ordonnés par la présente décision.

IV. Décision du tribunal

Après en avoir délibéré, le tribunal, statuant contradictoirement et en premier ressort,

Se déclare compétent,

Dit l'action recevable, et en conséquence,

1° dit pour droit que le préjudice collectif qui fait l'objet de l'action est constitué des indemnités non versées par Ryanair aux passagers consommateurs, en raison de l'annulation et/ou des retards des vols Ryanair des 25 et 26 juillet 2018, 10 août 2018 et 28 septembre 2018;

2° dit pour droit que la cause du préjudice collectif est les 4 jours de la grève du personnel de cabine ayant entraîné

l'annulation et/ou les retards des vols Ryanair visés ci-dessus;

3° dit que le système d'option d'inclusion (*opt-in*) est applicable;

4° dit pour droit que le groupe, évalué à plus de 30.000 consommateurs potentiellement lésés, est décrit comme suit:

– tous les consommateurs;

– bénéficiant d'une réservation sur les vols Ryanair des 25 et 26 juillet 2018, 10 août 2018 ou 28 septembre 2018;

– lesdits vols ayant été prévus (i) au départ d'un aéroport situé en Belgique, ou (ii) au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre et à destination de la Belgique, ou (iii) au départ d'un aéroport situé dans un Etat tiers et à destination de la Belgique, dans ce dernier cas si les passagers n'ont pas bénéficié de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers; et

– qui ont été annulés ou retardés;

Dire pour droit que les passagers membres du groupe peuvent être classés selon plusieurs catégories, à savoir:

1) les passagers dont le vol a été annulé ou a subi un retard tel qu'il doit être considéré comme ayant été annulé, cette catégorie pouvant être subdivisée comme suit en sous-catégories cumulables et donc non exclusives les unes des autres:

a) les passagers qui n'ont pas reçu la compensation organisée par l'article 7 du règlement n° 261/2004, cette sous-catégorie pouvant être subdivisée comme suit:

i) les passagers qui ont droit à une compensation de 250 EUR en vertu de l'article 7, 1., a), du règlement n° 261/2004 (vols de 1.500 km ou moins);

ii) les passagers qui ont droit à une compensation de 400 EUR en vertu de l'article 7, 1., b), du Règlement n° 261/2004 (vols entre 1.500 km et 3.500 km);

iii) les passagers qui ont droit à une compensation de 600 EUR en vertu de l'article 7, 1., c), du règlement n° 261/2004 (vols de plus de 3.500 km);

b) les passagers qui n'ont pas reçu l'assistance (droit au remboursement du billet ou réacheminement) organisée par l'article 8 du règlement n° 261/2004;

c) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9 du règlement n° 261/2004, cette catégorie pouvant être subdivisée comme suit en sous-catégories cumulables et donc non exclusives les unes des autres:

i) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9, 1., a) et 2., du règlement n° 261/2004 (rafraîchissements, possibilités de restauration et moyens de communication);

ii) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9, 1., b) et c), du règlement n° 261/2004

(hébergement à l'hôtel et transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement);

2) Les passagers dont le vol a subi un retard visé à l'article 6, 1., a), b) ou c), du règlement n° 261/2004 et non assimilable à une annulation, cette catégorie pouvant être subdivisée comme suit en sous-catégories cumulables et donc non exclusives les unes des autres:

a) les passagers qui n'ont pas reçu l'assistance (droit au remboursement du billet ou réacheminement) organisée par l'article 8, 1., a), du règlement n° 261/2004;

b) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9 du règlement n° 261/2004, cette catégorie pouvant être subdivisée comme suit en sous-catégories cumulables et donc non exclusives les unes des autres:

i) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9, 1., a) et 2., du règlement n° 261/2004 (rafraîchissements, possibilités de restauration et moyens de communication);

ii) les passagers qui n'ont pas reçu la prise en charge organisée par l'article 9, 1., b) et c), du règlement n° 261/2004 (hébergement à l'hôtel et transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement);

5° dit pour droit que le représentant du groupe est l'ASBL ASSOCIATION BELGE DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS, dont le siège social est établi rue de Hollande, n° 13 à 1060 Bruxelles, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° 0407.703.668;

6° dit pour droit que le défendeur est la société de droit irlandais RYANAIR DESIGNATED ACTIVITY COMPANY, dont le siège social est établi à Ryanair Dublin Office, Airside Business Park, Swords 0, 0000 Dublin (Irlande), reprise au bureau irlandais d'enregistrement des sociétés sous le n° 104547, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° 0859.918.955;

7° dit pour droit que le délai d'exercice des droits d'option est de trois mois à compter de la publication de la présente décision de recevabilité au *Moniteur belge* et que la communication au greffe par les passagers lésés se fera par l'envoi d'un mail au greffe du tribunal à l'adresse acr@just.fgov.be. Les mails reçus à cette adresse seront communiqués automatiquement aux avocats des parties à l'adresse mail que les avocats communiqueront au greffe (sur l'adresse l0ech.tefjb@just.fgov.be) dans les 8 jours de la communication par mail du présent jugement par les soins du greffe;

8° dit pour droit que le délai imparti aux parties pour négocier un accord sur la réparation du préjudice collectif est de six mois à compter de l'expiration du délai prévu pour l'exercice des droits d'option;

9° ordonne, au titre de mesures additionnelles de publicité de la décision de recevabilité, à Ryanair d'envoyer un e-mail individualisé à chaque titulaire d'une réservation sur les vols

annulés ou retardés les 25 et 26 juillet 2018, 10 août 2018 et 28 septembre 2018.

Ce mail devra respecter les prescriptions suivantes:

° comporter un système de confirmation automatique de lecture par le destinataire, automatique signifiant sans intervention active du destinataire;

° être envoyé dans la langue de réservation du passager;

° avoir pour objet en lettre majuscules: « INDEMNITE SUITE A L'ANNULATION/AU RETARD DE VOTRE VOL DU (DATE A INSERER) DE (LIEU DE DEPART DU VOL A INSERER) VERS (DESTINATION DU VOL A INSERER) »;

° être libellé comme suit (traduit dans la langue de la réservation du passager destinataire de l'envoi):

Cher Monsieur/Madame (nom du passager),

Vous avez voyagé le (date à insérer) avec notre compagnie sur le vol au départ de (lieu de départ du vol à insérer) vers (destination du vol à insérer).

Ce vol a été annulé/retardé en raison de grèves de notre personnel de cabine.

L'association belge de consommateurs Test-Achats a introduit une procédure judiciaire pour obtenir l'indemnisation prévue pour les passagers qui voyageaient à titre privé sur les vols impactés par les grèves de l'été 2018.

Le tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles a estimé que cette action était recevable par décision du 7 décembre 2020.

Le règlement européen n° 261/2004 prévoit qu'en cas de retard important ou d'annulation de vol, le passager a droit, sous certaines conditions:

– à une indemnité entre 250 et 600 € par passager, en fonction de la distance de vol;

– au remboursement des frais tels que l'hébergement et la restauration.

Si vous avez voyagé à titre privé et non professionnel, et que vous souhaitez vous joindre à la procédure pour demander votre indemnité, vous êtes invité à adresser un mail à l'adresse suivante acr.tefjb@just.fgov.be, en indiquant que vous souhaitez vous joindre à la procédure d'indemnisation contre Ryanair.

Aucuns frais ne vous seront demandés par le tribunal ou par Test-Achats pour vous joindre à cette action. »

L'envoi de ces e-mails devra intervenir au plus tard le 5 janvier 2021;

9°*bis* ordonne à Ryanair d'envoyer à tous les titulaires réservation, pour lequel les mails visés *supra* 9 envoyé n'aurait pas suscité d'envoi de lecture, une lettre recommandée dont

le libellé sera identique au mail dont le modèle figure ci-dessus, et ce au plus tard le 15 février 2021;

9^oter ordonne à Ryanair d'adresser au greffe, à l'expert désigné *sub* 12^o et aux avocats de Test-Achats, sous forme de fichier informatique (ou sous la forme spécifique que l'expert estimerait opportune):

– la preuve de l'envoi et du contenu des mails visés *supra* 9^o, au plus tard le 7 janvier 2021;

– la preuve de la réception des confirmations de lecture des mails visés *supra* 9^o, au plus tard le 22 janvier 2021;

– la liste informatisée et la preuve de l'envoi des lettres recommandées visées *supra* 9^obis, au plus tard le 18 février 2021;

10^o dit que le greffe communiquera la présente décision au *Moniteur belge* et au ministère des Affaires économiques, après l'audience visée au point 13^o ci-dessous;

11^o ordonne à Ryanair, avant dire droit, de produire un listing sous forme d'un fichier informatique Excell comprenant les vols annulés ou retardés, les 25 et 26 juillet 2018, 10 août 2018 et 28 septembre 2018, et comprenant pour chaque vol:

- le numéro du vol;
- la date du vol;
- l'origine et la destination du vol;
- le nombre de réservations;
- le nombre de passagers.

Ce listing sera adressée au greffe par mail sur l'adresse *10ech.tefb@just.fgov.be*, à l'expert et communiquée à Test-Achats au plus tard le 5 janvier 2021;

12^o désignons en qualité d'expert:

Monsieur Georges ATAYA, expert en informatique,

Avenue Montjoie, 206 à 1180 Uccle,

0475/7105 709,

e-mail: *ga@atayapartners.com*,

avec la mission d'expertise simplifiée suivante:

De recevoir et d'examiner:

- le listing des vols annulés et retardés;
- les preuves d'envoi des mails aux titulaires des réservations relatives à ces vols;
- les preuves des confirmations de lecture de ces mails;
- la liste et la preuve d'envoi des lettres recommandées.

De poser toutes questions aux parties et de leur demander la communication de tous documents utiles pour s'assurer de l'effectivité de l'information donnée aux passagers, notamment en vue de réaliser des contrôles par sondage ou par toute autre méthode de contrôle.

De donner son avis technique sur l'effectivité de la communication faite par Ryanair en exécution du présent jugement.

De faire un bref rapport écrit de ses constatations et de son avis technique par mail adressé au greffe (*10ech.tefb@just.fgov.be*) et aux conseils des parties, au plus tard le 28 février 2021.

De faire rapport verbal à l'audience fixée ci-dessous le 9 mars 2021 sur les constats qu'il aura effectués quant à la vérification de l'effectivité de la communication individuelle réalisée par Ryanair en exécution de la présente décision.

Fixe la provision de l'expert à la somme de 1.210 € TVAC et invitons chaque partie à provisionner la somme de 605 € sur le compte BE55-679-2006489-44 avec la communication « R.G. A/19/02567 – Expert ATAYA »

Autorisons le greffe à libérer la provision à concurrence de 605 € TVAC;

13^o fixe le dossier à l'audience du mardi 9 mars 2021 à 10 heures précises, salle 8 au 1^{er} étage du tribunal, Boulevard de Waterloo, 70 à 1000 Bruxelles, pour une durée de 120 minutes, afin d'

- entendre le rapport verbal de l'expert sur l'effectivité des mesures de publicité individuelles ordonnées *sub* 9 et 9bis;
- débattre sur la demande de publicité par insertion de bannières sur les sites de Ryanair;

14^o réserve à statuer pour le surplus et les dépens.