



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## navigation

Question écrite n° 82794

## Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur le fait que son secrétariat a chiffré à 260 millions d'euros le coût approximatif des perturbations dues au nuage de cendres venu d'Islande pour les compagnies aériennes et les voyageurs de France. S'il est tout à fait louable d'avoir agi avec efficacité et nommé un médiateur pour traiter l'ensemble des réclamations des consommateurs, tout comme la prochaine mise en place d'un numéro vert, il lui demande cependant quelle est actuellement la situation et où en sont les indemnisations en litige pour le département de la Moselle.

## Texte de la réponse

Le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation a confié le 27 avril 2010 à M. Thierry Baudier, ancien directeur de Maison de la France, une mission de médiation des litiges suite à l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll. Cette mission, qui devait s'achever le 31 juillet, a été prolongée jusqu'au 15 septembre afin de poursuivre et finaliser les dossiers en cours. En deux mois, la mission a enregistré plus de 21 000 visites sur son site Internet et reçu plus de 13 000 appels téléphoniques sur le numéro vert mis en place. Au niveau national, plus de 3 200 dossiers ont été traités et ont entraîné la saisine de 163 enseignes d'opérateurs par le médiateur. À ce jour, 89 % des dossiers ont été résolus par le remboursement et 11 % par le report des séjours. Aucune information sur les indemnisations n'est disponible au niveau départemental.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Wojciechowski](#)

**Circonscription :** Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 82794

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, pme, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, pme, tourisme, services et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 29 juin 2010, page 7115

**Réponse publiée le :** 5 octobre 2010, page 10816