



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mise en liquidation judiciaire compagnies aériennes - Recours des consommateurs

Question écrite n° 24145

Texte de la question

M. Christophe Naegelen interroge M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur les multiples défaillances successives des compagnies aériennes opérant en France et sur l'absence des recours efficaces pour les consommateurs lésés. La mise en liquidation judiciaire de trois compagnies aériennes dont celle d'Aigle Azur, deuxième compagnie aérienne française, et l'ouverture de la procédure judiciaire d'XL Airways, neuvième compagnie française, placent des milliers de consommateurs dans une situation inacceptable. Des billets, plus de 40 000 pour la société Aigle Azur et plus de 30 000 pour la compagnie XL Airways, ont été payés par des clients pour des vols qui n'auront jamais lieu. Les recours ouverts aux consommateurs leurs offrent d'infimes chances d'être indemnisés. En application de l'article L. 211-17-3 du code du tourisme, dans le cadre de l'achat d'un billet pour un vol dit sec, c'est-à-dire sans hébergement, via une agence de voyage, c'est au transporteur effectif, en l'occurrence la compagnie aérienne, qu'il appartient, en cas d'annulation, d'indemniser les consommateurs. Le consommateur doit alors se tourner vers la compagnie aérienne, plus précisément, vers son liquidateur judiciaire afin de déclarer sa créance. Mais cette déclaration au mandataire judiciaire n'offre presque aucune chance de remboursement puisque le consommateur ne devient que créancier chirographaire, passant après les titulaires de créances privilégiées comme les salariés et les banques. En revanche, dans le cadre de l'achat d'un vol inclus dans un voyage à forfait (transport + hébergement), il appartient à l'agence de voyage de proposer un transport alternatif à ses frais ou de rembourser l'intégralité des prestations qui n'ont pu être réalisées. En l'espèce, cette possibilité n'est ouverte qu'à une minorité de consommateurs. Autre recours, le consommateur peut également utiliser la procédure dite de *chargeback*. Ce dispositif de rétro-facturation lui permet, en cas de faillite de l'entreprise, lorsque ses droits en sa qualité de consommateur n'ont pas été respectés, de révoquer son ordre de paiement, lorsqu'il a payé son achat par carte de bancaire. Le consommateur est alors remboursé par son établissement bancaire ou par la marque de sa carte. Pourtant, selon les différents témoignages de consommateurs victimes de la défaillance des compagnies aériennes précitées, la plupart des banques françaises refusent de mettre en œuvre cette procédure car selon ces dernières, cette procédure ne s'appliquerait pas aux entreprises françaises, mais uniquement aux sociétés basées à l'étranger. Face à l'absence de garantie financière protégeant les consommateurs lors des défaillances des compagnies aériennes, il interroge le Gouvernement sur les conditions d'ouverture de la procédure de *chargeback*. Aussi, il lui demande si la création d'une caisse de garantie ou d'une obligation d'assurance garantissant les fonds déposés par les agences de voyage et les clients sur le modèle de l'article du code du tourisme sont envisagées afin de prémunir les consommateurs contre les risques de défaillances des compagnies aériennes. Il lui demande également s'il serait possible de rembourser les consommateurs du montant du billet affecté aux taxes diverses (taxe d'aéroport, redevances aéroport/passagers, taxe d'aviation civile, taxes et surcharges, taxe de solidarité, TVA).

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises l'an dernier et leur effet significatif sur un grand nombre de passagers, ont constitué des événements majeurs et engendré une mobilisation immédiate

des services de l'État, tout comme aujourd'hui dans cette crise exceptionnellement grave que nous traversons avec la pandémie de Covid-19. L'Etat a mis en œuvre des moyens importants pour accompagner les compagnies Aigle Azur et XL Airways France, lorsque ces dernières ont dû faire face à des difficultés financières. Malgré la poursuite des efforts jusqu'aux derniers instants possibles, aucune solution viable permettant d'assurer la pérennité de l'une ou l'autre de ces compagnies n'a pu être identifiée, aboutissant à la cessation de leur activité. Les services de l'État ont également veillé à informer largement les passagers affectés par ces annulations de vols sur leurs droits et éventuels recours en fonction de leur situation. S'agissant en particulier de la possibilité pour l'Etat de rembourser aux passagers concernés les taxes perçues par les deux compagnies, il a été indiqué qu'un tel remboursement ne pouvait malheureusement être envisagé. En effet, lorsqu'elle vend un billet, une compagnie aérienne collecte les taxes et redevances liées à la réalisation du vol et ne reverse leur montant à l'Etat qu'une fois le passager embarqué et le vol effectivement réalisé. Dans ces conditions, en cas de faillite et en l'absence de réalisation du vol, l'intégralité du produit de la vente du billet, taxes et redevances comprises, reste dans les comptes de la compagnie, sans que le montant de celles-ci puisse être isolé. A l'issue de ces deux faillites, le Gouvernement est conscient des limites de la réglementation relative à la protection des passagers ayant acheté un billet sans autre prestation (« vol sec »), et non couverts à ce titre par les dispositions protectrices de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Une telle situation conduit à s'interroger sur les améliorations possibles en termes de protection des passagers aériens. Les services de la direction générale de l'aviation civile, avec les autres ministères concernés, explorent les pistes d'amélioration possibles sur un sujet qui a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé, y compris au niveau européen. Aucune des solutions identifiées alors, parmi lesquelles la création d'un fonds général de réserve ou le recours à un dispositif d'assurance, n'avait pu être considérée comme pleinement satisfaisante pour l'ensemble des parties concernées (consommateurs, voyageurs, compagnies aériennes, assureurs et pouvoirs publics). Cela démontre la complexité de ce dossier comme la nécessité d'être innovant, tout particulièrement dans le contexte actuel de crise lié au Covid-19, pour faire émerger des solutions efficaces pour les passagers et adaptées aux spécificités du secteur aérien. Des mécanismes assurantiels nouveaux pourraient ainsi, par exemple, être développés de même que le recours plus systématique à des comptes séquestres. S'agissant de la question plus spécifique du charge back, elle a été soumise à l'étude du ministère des finances. Dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, et actuellement profondément bouleversé par la pandémie de Covid-19, c'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes pour l'exploitation des services de transport aérien en Europe, lesquelles devront assurer un équilibre satisfaisant entre les légitimes intérêts des passagers et les contraintes des compagnies qui les transportent.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Naegelen](#)

Circonscription : Vosges (3^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24145

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 octobre 2019](#), page 9561

Réponse publiée au JO le : [27 octobre 2020](#), page 7590