



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection des consommateurs dans le cas de défaillance des compagnies aériennes

Question écrite n° 24146

Texte de la question

M. Alain Bruneel attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur la nécessité de prévoir un dispositif de protection des consommateurs en cas de défaillance ou de faillite de compagnie aérienne ayant une activité en France. Après la mise en liquidation judiciaire d'Aigle Azur et suite à la mise en redressement judiciaire d'XL Airways, de nombreux clients se sont retrouvés détenteurs de billets d'avion pour des vols annulés, sans alternatives de recours. Il demande au Gouvernement s'il avait connaissance de la situation financière des compagnies précitées qui ont continué à vendre des billets jusqu'au dernier moment. Il sollicite également une réflexion sur la procédure de *charge back*, un recours bancaire concernant les commandes passées en ligne et présentant un litige à la livraison. À l'heure actuelle, les banques refusent d'utiliser cette procédure ce qui laisse les citoyens concernés sans grand espoir d'obtenir un quelconque remboursement, d'autant que dans le cadre des procédures ouvertes, les passagers sont placés tout en bas de la liste des créanciers. À la lumière de ces deux exemples, il demande au Gouvernement de préciser ses intentions pour remédier aux problèmes engendrés par la défaillance des compagnies aériennes au détriment des consommateurs.

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'État 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. Dès les premières difficultés rencontrées, ces deux compagnies se sont rapprochées du tribunal de commerce, comme peut le faire en pareille situation toute entreprise en application des dispositions du code de commerce. C'est dans ce cadre qu'une procédure de conciliation a été engagée. L'État a suivi, via le comité interministériel de restructuration industrielle et les services de la direction générale de l'aviation civile, l'avancée de ces procédures menées sous le sceau de la confidentialité afin de favoriser les chances de trouver des investisseurs potentiels ou la conclusion d'accords amiables avec les créanciers. L'État a dans ce cadre également accepté de renoncer à un certain nombre de créances qui lui étaient dues. 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. L'État n'aurait pu agir autrement sans hâter l'arrêt des services aériens exploités et obérer davantage toute chance de reprise. En effet, l'État ne dispose aujourd'hui, au regard de la réglementation européenne applicable, que de la possibilité d'agir sur la licence d'exploitation d'une compagnie aérienne, en suspendant ou interdisant du jour au lendemain tous les vols, ou en restreignant la durée de la licence accordée, sans garantie supplémentaire de remboursement des passagers lésés. Les services de l'État ont préféré accompagner jusqu'au bout les tentatives de sauvetage de ces deux compagnies, et permettre à celles-ci d'assurer leurs vols tant que les conditions en matière de sécurité étaient respectées. À 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. Alain Bruneel](#)

Circonscription : Nord (16^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24146

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 2 mars 2020

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

Réponse publiée au JO le : [9 mars 2021](#), page 2122