



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection des consommateurs en cas de faillite de compagnie aérienne

Question écrite n° 24147

Texte de la question

M. Stéphane Trompille 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 d'instaurer un dispositif visant à protéger les consommateurs en cas de défaillance de compagnies aériennes présentes sur le territoire français et européen. En l'espace de quelques semaines, les compagnies françaises Aigle Azur et XL Airways ont respectivement été placées en liquidation judiciaire les 28 septembre et 5 octobre 2019, dans la continuité de Primera Air, compagnie danoise dont les activités ont cessé le 2 octobre 2019, puis Cobalt Air, basée à Chypre, ayant arrêté ses vols le 18 octobre 2019. Pour la seule compagnie XL Airways, ce sont près de 130 000 billets qui ont été vendus et dont le remboursement ne sera pas assuré compte tenu de la situation financière de la société. Les clients ne sont généralement pas considérés comme créanciers prioritaires dans le cas d'une liquidation judiciaire et se retrouvent face à des chances de remboursement infime. Les usagers ont ainsi porté deux pétitions rassemblant plus de 25 000 signatures à ce jour et réclamant aux pouvoirs publics le remboursement de toutes les taxes prélevées sur les billets annulés, ainsi que la création d'une garantie protégeant les consommateurs face aux risques de faillite des compagnies aériennes. La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne a déjà fait l'objet d'un rapport de la Commission européenne en 2013. Lequel ne recensait pas moins de 96 transporteurs aériens réguliers devenus insolubles entre 2000 et 2013. D'après les estimations de la Commission européenne, sur cette même période, « un total de 1,4 à 2,2 millions de passagers ont subi l'insolvabilité d'une compagnie aérienne et 12 % d'entre eux ont été bloqués loin de chez eux ». Le coût moyen pour le passager s'élevait à plus de 796 euros, et 335 euros pour les vols court-courriers à bas prix. La Commission fait également part de l'augmentation du nombre moyen de voyageurs concernés chaque année par cette problématique - en prenant en compte la hausse du trafic aérien : passant de 325 000 en 2011 à 480 000 en 2020. Ces chiffres ne sont pas anodins et doivent amener les pouvoirs publics à mettre en place un dispositif de protection des consommateurs. Cela existe déjà dans le secteur des agences de voyage où un fonds de garantie, géré par l'Association professionnelle de solidarité du tourisme, vient assurer les créances en cas de défaillance pour une agence. La mise en place d'un tel dispositif dans le secteur du transport aérien semble aujourd'hui nécessaire, et davantage pertinent à l'échelle européenne. Ainsi, il lui demande la position du Gouvernement sur présente cette proposition.

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises, et leur effet sur un grand nombre de passagers, ont constitué des événements majeurs et engendrés une mobilisation immédiate des services de l'État. Face à la soudaineté de l'annulation des vols d'Aigle Azur et d'XL Airways, les services de la Direction générale de l'aviation civile ont ainsi travaillé en lien étroit avec les autres compagnies aériennes pour les inciter, d'une part, à procéder à des augmentations de capacité ciblées et, d'autre part, à offrir des billets à tarif réduit aux passagers contraints de racheter un billet, la priorité étant donnée au retour des passagers bloqués à l'étranger. Les services de l'État ont également veillé à informer largement les passagers affectés par ces défaillances sur leurs droits et éventuels recours en fonction de leur situation. Au sortir de cette crise, le

Gouvernement est pleinement conscient des limites de la réglementation applicable en ce qui concerne 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 impose de s'interroger sur les améliorations possibles en termes de protection des passagers aériens. Le Gouvernement y est déterminé et les services de la Direction générale de l'aviation civile s'emploient actuellement, avec les autres ministères concernés, au premier rang desquels le ministère des Finances, à explorer 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 toutefois 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, 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 comme le recours plus systématique à des comptes séquestres. Dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, il n'apparaît en particulier pas sans conséquence de mettre en place à la seule échelle nationale un système tel que celui évoqué de fonds de garantie. C'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes. Le Gouvernement entend accorder à cet égard toute l'attention nécessaire aux opportunités pouvant se présenter au niveau de l'Union européenne.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Trompille](#)

Circonscription : Ain (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24147

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 6 janvier 2020

Question publiée au JO le : [29 octobre 2019](#), page 9562

Réponse publiée au JO le : [6 juillet 2021](#), page 5419