



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des clients d'XL Airways, placée en liquidation judiciaire

Question écrite n° 24148

Texte de la question

M. Adrien Quatennens appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le remboursement des achats effectués par les clients d'XL Airways avant la faillite de l'entreprise. Le 19 septembre 2019 celle-ci a été placée en redressement judiciaire. Au total, 570 salariés vont perdre leur emploi. À cette catastrophe sociale s'ajoute l'inquiétude des clients ayant acheté un billet et toujours en attente de leur remboursement. Alors que l'entreprise a continué à commercialiser jusqu'au 19 septembre 2019, 130 000 billets ne seront pas honorés. Spécialisée dans la desserte des Caraïbes, cette compagnie attirait de nombreux tour-opérateurs et de nombreuses familles. Pour celles-ci, c'est un voyage rêvé qui s'évapore. La plupart des assurances ne fonctionnant pas en cas de faillite, XL Airways n'en fournissant parfois d'ailleurs aucun contrat et tentant d'échapper à ses obligations, ses clients ne semblent avoir d'autres recours que la puissance publique. Il appelle donc son attention particulière sur la situation des clients en demande de remboursement.

Texte de la réponse

Dès l'annonce de la faillite de la compagnie de transport aérien XL Airways, ainsi que celle de la compagnie Aigle Azur, les services de l'Etat se sont fortement mobilisés pour accompagner les clients concernés, notamment en incitant les autres compagnies à mettre en œuvre des services de transports leur permettant d'effectuer les éventuels vols retours prévus. S'agissant des demandes de remboursement des frais engagés pour les vols, ce n'est que si le billet a été acheté dans une agence de tourisme et fait partie d'un forfait touristique que le consommateur pourra engager une demande de remboursement auprès de l'agence, responsable de plein droit de la réalisation des prestations qu'elle a vendues (article L. 211-16 du code du tourisme). Tel n'est pas le cas pour le passager ayant acheté un billet d'avion sans autre prestation (aussi appelé « vol sec ») qui devra alors signaler sa créance auprès des mandataires judiciaires désignés par le tribunal dans un délai de 2 mois à compter de la publication du jugement d'ouverture au bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (article R. 622-24 du code de commerce). De manière alternative, si l'achat a été effectué par carte bancaire, les clients peuvent se tourner rapidement vers leur établissement bancaire pour se faire rembourser via la procédure de « chargeback » si celle-ci est proposée. Les autorités françaises sont conscientes des limites de cette réglementation en ce qui concerne la protection des passagers ayant acheté un « vol sec », non couvert 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 transposée dans le code du tourisme. C'est pourquoi les services de la direction générale de l'aviation civile et de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes s'emploient actuellement à explorer les pistes innovantes susceptibles de renforcer efficacement la protection des passagers face à des faillites. Dans un contexte de forte concurrence du marché transport aérien à échelle mondiale, les nouvelles règles doivent être, pour être pleinement efficaces, définies au niveau de l'Union européenne. Par le passé, dans le cadre des discussions menées au niveau européen, aucune des solutions identifiées parmi lesquelles la création d'un fond 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,

voyagistes, compagnies aériennes, assureurs et pouvoirs publics). Dès lors, le Gouvernement entend accorder à cet égard toute l'attention nécessaire aux opportunités innovantes pouvant se présenter dans le cadre de la révision annoncée du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la communauté.

Données clés

Auteur : [M. Adrien Quatennens](#)

Circonscription : Nord (1^{re} circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24148

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 octobre 2019](#), page 9528

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9228