ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Défaillance d'une compagnie aérienne et protection des consommateurs

Question écrite n° 24301

Texte de la question

Mme Marie Lebec 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 protéger les consommateurs en cas de défaillance d'une compagnie aérienne française. Les exemples récents des clients des compagnies aériennes XL Airways et Aigle Azur montrent qu'il est difficile d'obtenir le remboursement des billets d'avion pour des vols annulés. Les clients ont la possibilité de déclarer leur créance auprès du liquidateur nommé, cependant la probabilité d'obtenir un remboursement reste faible, les clients n'étant pas considérés comme des créanciers prioritaires lors d'une liquidation judiciaire. Une assurance ou un fonds de garantie alimenté par les compagnies aériennes pourrait être créé afin de dédommager les clients en cas de défaillance d'une compagnie aérienne. Aussi, elle lui demande de lui indiquer si des mesures seront étudiées par le Gouvernement pour assurer la protection des consommateurs lors de ces situations exceptionnelles.

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises, et leur effet sur un grand nombre de passagers, ont constitué des évènements majeurs et engendré 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. Avec l'impact de la crise du Covid-19, le Gouvernement est d'autant plus 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, 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, voyagistes, 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 d'indemnisation. 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 : Mme Marie Lebec
Circonscription : Yvelines (4e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 24301
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 5 novembre 2019, page 9736
Réponse publiée au JO le : 8 septembre 2020, page 6155