



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection des clients victimes de la faillite de XL Airways

Question écrite n° 24842

Texte de la question

M. Stéphane Testé attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la situation des clients ayant acheté des billets d'avion directement auprès de la compagnie aérienne XL Airways. Cette compagnie, qui a été placée en liquidation judiciaire le 4 octobre 2019, avait vendu 130 000 billets d'avion avant sa faillite. Beaucoup de ces billets avaient été achetés directement auprès de la compagnie, par des particuliers, parfois plusieurs mois avant le vol prévu. Il lui indique que des milliers de clients sont aujourd'hui sans solution. En effet, ceux qui n'ont pas fait appel aux services d'une agence de voyage pour acheter leur billet d'avion n'ont malheureusement que très peu de chances d'obtenir le remboursement de leurs billets dans la mesure où aucun dispositif de garantie financière n'existe pour protéger les consommateurs des défaillances des compagnies aériennes. Il souhaiterait donc savoir si le Gouvernement envisage de soutenir les particuliers victimes de la faillite de la compagnie aérienne XL Airways dans leur demande de réparation. Il lui demande également si le Gouvernement envisage la mise en place de dispositifs permettant de protéger les clients des défaillances des compagnies aériennes.

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, voyageurs, 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. Stéphane Testé](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24842

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 27 janvier 2020

Question publiée au JO le : [26 novembre 2019](#), page 10224

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