ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation des clients de la société aérienne XL Airways

Question écrite n° 24843

Texte de la question

Mme Stéphanie Rist attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur la situation des clients de la société aérienne XL Airways, placée en liquidation judiciaire le 4 octobre 2019. Ces personnes, après avoir vu leurs voyages annulés, subissent aujourd'hui une perte financière sèche, représentant parfois des années d'économies, qu'aucun dispositif existant ne permet de compenser. Désemparés, les clients dénoncent l'absence de recours possible, y compris pour le remboursement des taxes annexées aux billets, et d'interlocuteur en mesure de leur apporter des informations. Chaque organisme - assurances, banques - se dédouane en effet de sa responsabilité en l'absence de procédure clairement définie. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement envisage de mettre en place afin d'apporter, d'une part des réponses aux usagers par l'instauration d'une médiation, et d'autre part des garanties de dédommagement, afin de protéger davantage les consommateurs en cas de nouvelle défaillance d'une compagnie.

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises, et leur effet sur un grand nombre de passagers, ont engendré une mobilisation immédiate des services de l'Etat. 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, 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 être développés de même que le recours plus systématique à des comptes séquestres. Compte tenu du contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, il apparaît que c'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles permettant de renforcer la protection des passagers aériens, en particulier en termes de garanties de dédommagement à instituer, en cas de défaillance d'une compagnie. 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 Stéphanie Rist
Circonscription : Loiret (1re circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 24843
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 26 novembre 2019, page 10266
Réponse publiée au JO le : 27 octobre 2020, page 7596