



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Redressement judiciaire de la compagnie XL Airways

Question écrite n° 25017

Texte de la question

M. Olivier Dassault attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la situation des clients suite à la mise en redressement judiciaire de la compagnie XL Airways. Placé en liquidation judiciaire en octobre 2019, XL Airways laisse des milliers de clients sans vol et ne pouvant pas non plus se faire rembourser. La plupart des assurances, dans ce contexte, refusent de rembourser les billets. C'est l'impasse. Aucun dispositif de garantie financière n'existe pour protéger les consommateurs dans une telle situation. Il souhaite savoir si le Gouvernement compte venir en aide aux clients se retrouvant sans interlocuteur dans leur demande de réparation et s'il envisage de mettre en place des dispositifs pour protéger les clients de ce type de défaillance.

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. Olivier Dassault](#)

Circonscription : Oise (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25017

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 décembre 2019](#), page 10438

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