



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Indemnisation des voyageurs XL Airways et Aigle Azur

Question écrite n° 25162

Texte de la question

M. Bertrand Bouyx alerte M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur la situation des consommateurs ayant subi un préjudice financier et moral suite notamment à la mise en redressement judiciaire de la société de transport aérien XL Airways en septembre 2019. Les clients de la société Aigle Azur, mise en liquidation judiciaire le même mois, sont dans une situation similaire. Ces citoyens, ces familles, sont plusieurs dizaines de milliers à voir des investissements souvent importants au regard de leurs revenus être perdus sans, qu'à ce jour, une indemnisation, complète ou partielle, ne soit envisagée voire envisageable. Les compagnies aériennes ne devraient-elles pas, sur le modèle des agences de voyage, être dans l'obligation légale de souscrire une garantie financière afin d'être en mesure de rembourser leurs clients et de couvrir les frais de rapatriement des voyageurs en cas de défaillance. Il souhaite donc l'interroger sur la possibilité de création d'un fonds d'indemnisation au profit des consommateurs floués mais également sur la suite que compte donner le Gouvernement sur les réglementations à mettre en place afin de sécuriser les fonds des voyageurs en cas de défaillance des compagnies aériennes.

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises, et leur effet sur un grand nombre de passagers, ont constitué des événements majeurs et 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, voyageurs, 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

systematique 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 : [M. Bertrand Bouyx](#)

Circonscription : Calvados (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25162

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 décembre 2019](#), page 10703

Réponse publiée au JO le : [27 octobre 2020](#), page 7598