



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection des consommateurs en cas de faillite de compagnies aériennes

Question écrite n° 27017

Texte de la question

Mme Béatrice Descamps attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur le désarroi des milliers de Français qui ont acheté des billets d'avion auprès de compagnies aériennes ayant fait faillite. Les exemples actuels concernent principalement les compagnies Aigle Azur et XL Airways, mais de tels cas de figures, corrélés simplement à la santé financière de compagnies privées, pourraient être amenés à se reproduire pour chacune d'entre elles. Les billets réservés au moment de la faillite de la compagnie ne sont bien sûr pas honorés et ne sont pas non plus remboursés, dans l'immense majorité des cas. Pour nombre de voyageurs, ce sont les économies de plusieurs mois, plusieurs années voire de toute une vie qui partent en fumée et chacun entreprend un véritable chemin de croix, la plupart du temps voué à l'échec, pour obtenir le remboursement, tout au moins partiel, des billets. Des groupes de parole se sont formés face à la difficulté des démarches à entreprendre et les échecs successifs des recours, et des pétitions ont été lancées par les clients lésés pour obtenir, à l'avenir, une meilleure protection. Les principales demandes concernent la création d'une assurance garantissant aux passagers le remboursement en cas de faillite d'une compagnie aérienne. D'autres idées intéressantes sont évoquées, comme le renforcement de la responsabilité des acteurs du tourisme et des organismes bancaires, le gel des tarifs ou des réductions compensatoires pour les clients lésés, et enfin le remboursement des taxes perçues par l'État sur ces vols (ces taxes représentent tout de même la moitié du prix des billets). Elle souhaiterait connaître la position et les intentions du Gouvernement sur ce sujet et la réponse qu'il compte apporter aux milliers de Français cherchant, encore aujourd'hui, à obtenir remboursement de leurs voyages.

Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises l'an dernier et leur effet significatif sur un grand nombre de passagers, ont constitué des événements majeurs et engendré une mobilisation immédiate des services de l'État, tout comme aujourd'hui dans cette crise exceptionnellement grave que nous traversons avec la pandémie de Covid-19. L'État a mis en œuvre des moyens importants pour accompagner les compagnies Aigle Azur et XL Airways France, lorsque ces dernières ont dû faire face à des difficultés financières. Malgré la poursuite des efforts jusqu'aux derniers instants possibles, aucune solution viable permettant d'assurer la pérennité de l'une ou l'autre de ces compagnies n'a pu être identifiée, aboutissant à la cessation de leur activité. Les services de l'État ont également veillé à informer largement les passagers affectés par ces annulations de vols sur leurs droits et éventuels recours en fonction de leur situation. S'agissant en particulier de la possibilité pour l'État de rembourser aux passagers concernés les taxes perçues par les deux compagnies, il a été indiqué qu'un tel remboursement ne pouvait malheureusement être envisagé. En effet, lorsqu'elle vend un billet, une compagnie aérienne collecte les taxes et redevances liées à la réalisation du vol et ne reverse leur montant à l'État qu'une fois le passager embarqué et le vol effectivement réalisé. Dans ces conditions, en cas de faillite et en l'absence de réalisation du vol, l'intégralité du produit de la vente du billet, taxes et redevances comprises, reste dans les comptes de la compagnie, sans que le montant de celles-ci puisse être isolé. À l'issue de ces deux faillites, le Gouvernement est conscient des limites de la réglementation

relative à 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 conduit à s'interroger sur les améliorations possibles en termes de protection des passagers aériens. Les services de la direction générale de l'aviation civile avec les autres ministères concernés, explorent 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 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, tout particulièrement dans le contexte actuel de crise lié au Covid-19, 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 de même que le recours plus systématique à des comptes séquestres. Dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, et actuellement profondément bouleversé par la pandémie de Covid-19, c'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes pour l'exploitation des services de transport aérien en Europe, lesquelles devront assurer un équilibre satisfaisant entre les légitimes intérêts des passagers et les contraintes des compagnies qui les transportent.

Données clés

Auteur : [Mme Béatrice Descamps](#)

Circonscription : Nord (21^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27017

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 février 2020](#), page 1416

Réponse publiée au JO le : [16 mars 2021](#), page 2391