



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### navigation

Question écrite n° 79910

### Texte de la question

M. Laurent Hénart attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur l'éruption du volcan islandais ayant entraîné un arrêt du trafic aérien durant plusieurs jours. Les citoyens ont tenté de prendre contact avec la compagnie aérienne Air France-KLM pour obtenir des informations sur la situation, mais les lignes téléphoniques étaient toujours occupées. Auprès des ambassades, les renseignements donnés étaient très succincts. Le numéro vert aurait été mis en place une semaine après la fermeture de l'espace aérien nord européen. Ils n'auraient eu aucune information sur les mesures prises par le Gouvernement, sur les droits des voyageurs et les modalités de rapatriement. Par ailleurs, les jours supplémentaires ont engendré des dépenses qu'ils n'avaient pas budgétisées. Il lui demande, dès lors, si des mesures seront prises pour indemniser ou rembourser les frais supplémentaires engagés par les voyageurs et quel est le bilan de la gestion de crise par Air France-KLM et l'État.

### Texte de la réponse

L'éruption volcanique en Islande, phénomène d'une ampleur inédite en Europe, a eu pour conséquence la fermeture de l'espace aérien en Europe occidentale pendant plusieurs jours au mois d'avril 2010. Étant donné les milliers de passagers aériens affectés par cet événement, les pouvoirs publics se sont immédiatement mobilisés pour utiliser au mieux les capacités de transport existantes, aider les compagnies aériennes à mettre en place des vols supplémentaires dès que l'espace aérien a pu être rouvert, avec pour objectif principal la sécurité des vols. Pour organiser le réacheminement des passagers aériens, le réseau diplomatique français s'est mobilisé ; il n'a pas ménagé ses efforts, dans la mesure de ses moyens, pour apporter une assistance aux passagers en situation difficile dans l'attente de leur retour vers la France. Malgré cette importante mobilisation, un certain nombre de passagers aériens se sont trouvés dans des situations délicates et dans l'incertitude quant à la date de leur retour. Néanmoins, on peut souligner que grâce à l'action de la plupart des compagnies aériennes, des voyagistes et des pouvoirs publics, le retour à la normale a pu être rapidement constaté dès que les vols ont pu reprendre. Certains passagers n'ont pas pu ou n'ont pas souhaité effectuer leur voyage de retour avec le transporteur aérien initialement prévu. Ils sont alors fondés à obtenir de sa part le remboursement intégral de la partie non utilisée de leur billet. Pour les passagers ayant accepté l'offre de réacheminement du transporteur initial, les frais supplémentaires engendrés par l'attente du réacheminement peuvent éventuellement être pris en charge partiellement par le transporteur aérien initial. En pareille circonstance, les compagnies aériennes se sont engagées à étudier chaque situation individuelle, en ayant pour objectif un rtae équitable de cette dépense imprévisible avec les passagers concernés.

### Données clés

**Auteur :** [M. Laurent Hénart](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 79910

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1er juin 2010, page 6011

**Réponse publiée le :** 7 septembre 2010, page 9782