ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

navigation

Question écrite n° 82106

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur l'activité du médiateur chargé d'aider les indemnisations des passagers français bloqués à cause du nuage de cendres volcaniques. Il souhaiterait avoir un premier bilan.

Texte de la réponse

Le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation a confié le 27 avril 2010 à M. Thierry Baudier, ancien directeur de Maison de la France, une mission de médiation des litiges suite à l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll. Cette mission, qui devait s'achever le 31 juillet 2010, a été prolongée jusqu'au 15 septembre afin de poursuivre et finaliser les dossiers en cours. En deux mois, la mission a enregistré plus de 21 000 visites sur son site Internet et reçu plus de 13 000 appels téléphoniques sur le numéro vert mis en place. Plus de 3 200 dossiers ont été traités et ont entrainé la saisine de 163 enseignes d'opérateurs par le médiateur. À ce jour, 89 % des dossiers ont été résolus par le remboursement et 11 % par le report des séjours.

Données clés

Auteur : M. Pierre Morel-A-L'Huissier
Circonscription : Lozère (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 82106
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 22 juin 2010, page 6797
Réponse publiée le : 5 octobre 2010, page 10814