



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Compensation consommateurs - Faillites compagnies aériennes

Question écrite n° 21973

### Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la protection des voyageurs victimes de la faillite de compagnies aériennes proposant des vols en Europe. Ces dernières années, plusieurs compagnies aériennes ont fait faillite laissant leurs clients qui ont acheté directement leurs billets auprès d'elles sans vol ni droits pour obtenir une compensation. Les clients ne sont pas prioritaires pour obtenir le remboursement de leur créance sur ces entreprises aériennes. Certains États ont adopté des législations protectrices au regard des acheteurs. Au niveau européen, aucun dispositif ou fond n'existe, justifié par le fait que les compagnies majeures et souvent plus chères refusent de payer pour des compagnies moins chères et plus à risque (et par exemple ayant peu anticipé des coûts de carburant ou maintenance au final plus élevés que prévus ce qui les amène à devoir interrompre leurs activités). Pourtant, un mécanisme de protection pourrait être envisagé et s'appliquer aux compagnies aériennes de l'Union européenne et éventuellement aussi aux transporteurs non-UE, pour tous les billets vendus dans l'UE en s'inspirant de ce qui est appliqué au niveau des agences de voyages et tours opérateurs intervenant en France qui garantissent financièrement la défaillance d'un prestataire. Elle lui demande sa position sur ce sujet et si le Gouvernement français entend prendre une initiative au plan européen dans ce sens.

### 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 :** [Mme Marietta Karamanli](#)

**Circonscription :** Sarthe (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 21973

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [30 juillet 2019](#), page 7015

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