



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des billets des compagnies aériennes en faillite

Question écrite n° 23841

Texte de la question

Mme Sarah El Haïry alerte M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports sur la situation des clients des compagnies aériennes qui font faillite. En moins d'un mois, Aigle Azur, deuxième compagnie aérienne française et XL Airways ont été mises en liquidation judiciaire. Le 4 octobre 2019, le tribunal de Bobigny a prononcé la mise en liquidation judiciaire définitive de XL Airways, la compagnie aérienne laissant derrière elle 130 000 billets vendus qui ne pourront pas être honorés. Cette actualité a mis en lumière les difficultés pour les clients lésés de se faire rembourser leur achat. S'il existe des solutions pour se faire rembourser, comme faire opposition au paiement ou déposer une déclaration de créance auprès des mandataires judiciaires nommés par le tribunal, les chances de se faire rembourser cet achat par ces biais restent très faibles. Dans les pays européens, la procédure dite *chargeback* est une solution fréquemment utilisée pour effectuer un remboursement. En effet, cette procédure *chargeback* ou de rétro facturation, permet à un consommateur qui a payé son achat par carte bancaire de revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement et gratuitement par la marque de la carte bancaire ou par la banque, lorsqu'un professionnel français ou étranger, ne respecte pas les droits du consommateur. Elle a pour avantage de proposer un remboursement facile et rapide du consommateur, même en cas de faillite de l'entreprise, comme le précise le Centre européen des consommateurs France (CEC France). Néanmoins, les banques françaises sont réticentes à le mettre en œuvre, en plaçant des conditions restreintes, comme valable que pour un achat à l'étranger ou des délais qui dans le cadre d'achat de billets d'avion, qui se font parfois plusieurs mois à l'avance, sont trop courts. C'est pourquoi elle l'interroge sur la position du Gouvernement sur cette procédure « *chargeback* », procédure qui pourrait renforcer la protection des clients des compagnies aériennes, et quelles dispositions pourraient être prises pour développer cette procédure garantissant une meilleure protection des clients des compagnies défailtantes.

Données clés

Auteur : [Mme Sarah El Haïry](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (5^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23841

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Transports](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 octobre 2019](#), page 9356

Question retirée le : 1er septembre 2020 (Fin de mandat)