ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Faillite d'une entreprise et recouvrement clients

Question écrite n° 24143

Texte de la question

Mme Caroline Fiat attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la faillite de la compagnie XL Airways et les conséquences financières rencontrées par les clients ayant déjà réservés et réglés des séjours à venir. En tout état de cause, la compagnie n'est plus en mesure de rembourser les clients, encore moins d'assurer le service pour lequel elle a facturé ces derniers. Dans ce contexte, les clients se trouvent dépourvus de solutions immédiates, les contraignant souvent à annuler leurs voyages et leurs vacances faute de liquidités suffisantes. Face à cette situation, de nombreux consommateurs s'inquiètent et s'interrogent. En premier lieu, l'État était-il au courant de la situation économique et financière de la compagnie et aurait-il pu anticiper cette situation en mettant en garde les Françaises et les Français ? Face à cette débâcle, une procédure de remboursement automatique des banques à la suite de transactions effectuées en ligne peut-elle voir le jour ? Il s'agit ici de la mise en œuvre de la procédure de *charge back*. Elle souhaite savoir, les clients étant souvent les derniers concernés par les procédures de recouvrement financiers, quelles sont les mesures concrètes pouvant être prises envers les Français victimes de cette situation. Il est question du pouvoir d'achat et de la loyauté de l'État envers les Français.

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, voyagistes, 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 Caroline Fiat
Circonscription : Meurthe-et-Moselle (6e circonscription) - La France insoumise
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 24143
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie, finances et relance

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 29 octobre 2019, page 9527
Réponse publiée au JO le : 15 décembre 2020, page 9228