



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Indemnisation des clients victimes de la faillite de compagnies aériennes

Question écrite n° 24144

Texte de la question

Mme Marine Le Pen attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur certaines conséquences de la mise en liquidation judiciaire de transporteurs aériens français, telle que celle de la compagnie XL Airways, prononcée le 4 octobre 2019. De nombreux clients ayant réservé et payé à l'avance des vols secs sont ainsi dans l'incapacité d'obtenir le remboursement de leurs billets : leur éventuelle déclaration de créance auprès du mandataire judiciaire n'est en effet pas prioritaire, la clause de faillite est exclue des garanties offertes par la plupart des cartes bancaires, tandis que la procédure de rétro facturation (*chargeback*) est à l'heure actuelle difficile à enclencher auprès des banques. Face aux risques de multiplication de ce type de situation, la solution la plus à même de protéger les intérêts des voyageurs semble être la création d'un fonds de garantie destiné à indemniser les clients des compagnies placées en liquidation judiciaire ; fonds qui serait majoritairement financé par les transporteurs aériens. Elle l'interroge quant à sa position sur ce sujet et les initiatives que pourrait prendre le Gouvernement afin de porter cette réflexion à l'échelle européenne, ainsi que sur les mesures, au besoin dérogatoires et définies en collaboration avec les établissements bancaires, qu'il entend mettre en œuvre afin que les citoyens lésés par la faillite de la compagnie XL Airways puissent bénéficier d'une procédure généralisée de rétro facturation.

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 Marine Le Pen](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (11^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24144

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 octobre 2019](#), page 9527

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