



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Transport aérien - Indemnisation clients

Question écrite n° 25669

### Texte de la question

M. Yannick Haury attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur la situation des clients qui ont subi un préjudice financier et moral suite à la mise en redressement judiciaire de la société de transport aérien XL Airways en septembre 2019. Les clients de la société Aigle Azur, mise en liquidation judiciaire le même mois, sont dans une situation similaire. Des milliers de personnes se sont retrouvées ainsi privées du voyage acheté car la compagnie n'est plus en mesure de les assurer. Aucun dispositif de garantie financière n'existe à ce jour et comme elles n'ont pas eu recours aux services d'une agence de voyage, elles n'ont pu espérer se faire rembourser les sommes dépensées pour l'achat de leur billet. Aussi, M. le député estime que les compagnies aériennes devraient, sur le modèle des agences de voyage, être dans l'obligation légale de souscrire une garantie financière afin d'être en mesure de rembourser leurs clients et de couvrir les frais de rapatriement des voyageurs en cas de défaillance. Il le prie de bien vouloir lui faire connaître les intentions du Gouvernement d'une part sur la possibilité de créer un fonds d'indemnisation au profit des consommateurs ainsi floués mais également sur les évolutions de réglementation à mettre en place afin de sécuriser les fonds des voyageurs en cas de défaillance des compagnies aériennes.

### Texte de la réponse

Les faillites successives de deux compagnies aériennes françaises, et leur effet sur un grand nombre de passagers, ont engendré une mobilisation immédiate des services de l'État. Face à la soudaineté de l'annulation des vols d'Aigle Azur et d'XL Airways, les services de la Direction générale de l'aviation civile ont ainsi travaillé en lien étroit avec les autres compagnies aériennes pour les inciter, d'une part, à procéder à des augmentations de capacité ciblées et, d'autre part, à offrir des billets à tarif réduit aux passagers contraints de racheter un billet ; la priorité étant donnée au retour des passagers bloqués à l'étranger. Les services de l'État ont également veillé à informer largement les passagers affectés par ces défaillances sur leurs droits et éventuels recours en fonction de leur situation. Avec l'impact de la crise du COVID, le Gouvernement est d'autant plus conscient des limites de la réglementation applicable en ce qui concerne la protection des passagers ayant acheté un billet sans autre prestation (« vol sec »), et non couverts 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. Une telle situation impose de s'interroger sur les améliorations possibles en termes de protection des passagers aériens. Le Gouvernement y est déterminé et les services de la Direction générale de l'aviation civile s'emploient, avec les autres ministères concernés, au premier rang desquels le ministère des finances, à explorer les pistes d'amélioration possibles sur un sujet qui a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé, y compris au niveau européen. Aucune des solutions identifiées alors, parmi lesquelles la création d'un fonds 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). Cela démontre la complexité de ce dossier comme la nécessité d'être innovant, pour faire émerger des solutions efficaces pour les passagers et adaptées aux spécificités du secteur aérien. Des mécanismes assurantiels nouveaux

pourraient ainsi, par exemple, être développés de même que le recours plus systématique à des comptes séquestres. Dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, il n'apparaît en particulier pas sans conséquences de mettre en place à la seule échelle nationale un système tel que celui évoqué de fonds de garantie. C'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes. Le Gouvernement entend accorder à cet égard toute l'attention nécessaire aux opportunités pouvant se présenter au niveau de l'Union européenne.

## Données clés

**Auteur :** [M. Yannick Haury](#)

**Circonscription :** Loire-Atlantique (9<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 25669

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** [Transports](#)

**Ministère attributaire :** [Transports](#)

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 2 mars 2020

**Question publiée au JO le :** [31 décembre 2019](#), page 11484

**Réponse publiée au JO le :** [9 mars 2021](#), page 2125