



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des billets pour les vols annulés lors de la crise du covid-19

Question écrite n° 29723

Texte de la question

M. Vincent Rolland appelle l'attention de M. le ministre de l'Europe et des affaires étrangères sur la question du remboursement des billets d'avion pour les vols annulés lors de la crise sanitaire du coronavirus. Actuellement en France, quand un vol a été annulé à cause de la pandémie, certaines compagnies aériennes ne remboursent pas le passager en numéraire, mais émettent un avoir. Même si ces avoirs pourraient être remboursés au bout d'un an, la situation a été dénoncée par de nombreuses associations de consommateurs. De plus, l'Europe demande fermement aux compagnies de rembourser les clients des vols annulés en raison de la pandémie, en vertu du règlement (CE) 261/2004. La Commission européenne a même entamé le 13 mai 2020 des procédures d'infraction contre les États membres qui n'exigent pas le remboursement, arguant que les citoyens de l'Union y ont fondamentalement droit. Par conséquent, il souhaite connaître la position du Gouvernement et les mesures qui seront prises pour que la France se mette en conformité avec le droit européen.

Texte de la réponse

En matière d'annulation de vol, la responsabilité du transporteur aérien est fixée par le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 du Parlement européen et du Conseil établissant les règles communes d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard important du vol. Ce règlement s'applique à tous les vols au départ des États-membres de l'Union européenne (UE), ainsi qu'aux vols au départ d'un État tiers à l'UE et à destination d'un État membre, lorsqu'ils sont exploités par une compagnie européenne et qu'il n'existe pas de cadre juridique équivalent dans cet État tiers. Le transporteur aérien qui annule un vol doit donner au passager la possibilité de choisir entre, d'une part, un réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais, ou à une date ultérieure à sa convenance, en fonction des places disponibles et, d'autre part, le remboursement du billet dans les sept jours, au prix auquel il a été acheté, si le passager renonce à entreprendre son voyage. Le remboursement, si c'est la solution retenue, est payé en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage ou d'autres services. Du fait des annulations massives et soudaines générées par la crise sanitaire de la Covid-19 d'une ampleur inédite, le respect des modalités et du délai de remboursement des vols annulés a rapidement posé un problème majeur aux compagnies aériennes, autant en ce qui concerne la disponibilité suffisante de trésorerie que la capacité opérationnelle pour traiter les demandes massives et simultanées de remboursement dans le délai prévu. La direction générale de l'aviation civile (DGAC) a, en sa qualité d'organisme national chargé de veiller à l'application de ce règlement, écrit aux organisations professionnelles représentant les compagnies aériennes françaises et étrangères desservant le territoire français afin de clarifier les pratiques en la matière. Ces lettres ont été relayées à leurs adhérentes. Il a été rappelé à cette occasion que le règlement (CE) n° 261/2004 devait être appliqué pour les vols annulés en raison de la crise de la Covid-19. Il a été précisé que les compagnies aériennes ne pouvaient pas imposer au passager une solution contraire à ce texte en matière de droit au remboursement. Les réponses des compagnies aériennes montrent que la plupart offrent le droit au remboursement du billet, soit depuis le début de la

pandémie, soit après avoir modifié leur offre initiale limitée au choix entre la modification gratuite du billet et un avoir. Il convient de souligner qu'une procédure de sanction pouvant aboutir à l'édition d'amendes administratives peut être toutefois engagée à l'encontre des compagnies aériennes, en cas de non application ou d'application partielle des dispositions du règlement (CE) n° 261/2004. À cet égard, les informations pertinentes relatives à de possibles manquements aux dispositions du règlement (CE) n° 261/2004 sont actuellement recueillies par la DGAC auprès de plusieurs dizaines de transporteurs aériens, français et étrangers, dans le cadre de la procédure de sanction des manquements aux dispositions de ce texte définie par la France, conformément à l'article 16.1 du règlement ainsi qu'à l'article R. 330-21 du code de l'aviation civile. Enfin, plusieurs actions d'information du public ont été engagées, par le biais du compte twitter de la DGAC au sein du ministère délégué chargé des transports et de la fiche d'information sur les droits des passagers aériens du site internet du ministère ainsi qu'à destination de chaque passager ayant signalé sa situation.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Rolland](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29723

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Europe et affaires étrangères](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 mai 2020](#), page 3458

Réponse publiée au JO le : [6 juillet 2021](#), page 5423