

15ème législature

Question N° : 33861	De M. Yannick Haury (La République en Marche - Loire-Atlantique)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports aériens	Tête d'analyse > Remboursement pour annulation de vol liée à la crise sanitaire covid-19	Analyse > Remboursement pour annulation de vol liée à la crise sanitaire covid-19.
Question publiée au JO le : 10/11/2020 Réponse publiée au JO le : 14/12/2021 page : 8902		

Texte de la question

M. Yannick Haury attire l'attention de M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports sur les conséquences des annulations de vols du fait de la crise sanitaire liée au covid-19 et des formes de remboursement. En vertu de la réglementation européenne, le voyageur a le droit d'obtenir le remboursement intégral de tous les paiements effectués au plus tard 14 jours après la résiliation des contrats. Les compagnies aériennes ont également le droit de proposer un remboursement sous la forme d'un bon à valoir. En revanche, la Commission européenne ne fait mention d'aucun délai contraignant pour ce remboursement et chaque compagnie applique sa propre politique. Dans les faits, il arrive que les personnes devant bénéficier d'un remboursement par avoir ne parviennent pas à obtenir ledit avoir dans des délais raisonnables et craignent de ne pas l'obtenir. Aussi, il le prie de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement en la matière.

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 et/ou d'autres services. Du fait des annulations massives et soudaines générées par la crise sanitaire du 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) n'a pas le pouvoir de contraindre une compagnie à rembourser un billet. Toutefois, en sa qualité d'organisme



national chargé de veiller à l'application de ce règlement, elle a écrit aux organisations professionnelles représentant les compagnies aériennes françaises et étrangères desservant le territoire français afin de clarifier les pratiques constatées. 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. En ce qui concerne plus particulièrement la délivrance d'avoirs, il a par ailleurs été constaté que certaines compagnies ont mis en place des dispositifs automatisés visant à accélérer le remboursement des billets inutilisés et des avoirs déjà délivrés, lorsque les passagers en demandent le remboursement. En complément de cette action à destination de l'ensemble des transporteurs, et dans le cadre fixé par l'article 16 du règlement (CE) n° 261/2004 et par l'article R. 330-21 du code de l'aviation civile, la DGAC enquête actuellement auprès de plusieurs dizaines de transporteurs aériens, français et étrangers, sur de possibles manquements aux dispositions du règlement (CE) n° 261/2004, en procédant au recueil et à la vérification d'informations tirées notamment des signalements de passagers. En cas de manquement avéré, et en l'absence d'action correctrice du transporteur, le dossier concerné peut aboutir à une décision de sanction administrative par le ministre chargé de l'aviation civile après consultation de la commission administrative de l'aviation civile. Par ailleurs, plusieurs actions d'information du public ont été engagées, par le biais du compte twitter et de la fiche d'information sur les droits des passagers aériens du site internet du ministère de la transition écologique ainsi qu'à destination de chaque passager signalant sa situation à la DGAC.