

15ème législature

Question N° : 34319	De M. Stéphane Viry (Les Républicains - Vosges)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports aériens	Tête d'analyse >Compagnies aériennes	Analyse > Compagnies aériennes.
Question publiée au JO le : 24/11/2020 Réponse publiée au JO le : 28/12/2021 page : 9267		

Texte de la question

M. Stéphane Viry interroge M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, au sujet de la pratique des compagnies aériennes qui ne remboursent pas ou très peu les billets d'avions pour les vols qu'elles annulent. La période de sanitaire a démontré l'incertitude qui existe sur le maintien de telle ou telle ligne aérienne. Certaines compagnies aériennes ont même parfois annulé des vols la veille ou quelques heures avant le départ, souvent sans justification. Certaines des compagnies aériennes du pays alimentent leur fonctionnement par l'apport des clients qui verse de l'argent bien plus tôt que la prestation commandée. Il a été interpellé à plusieurs reprises par des citoyens, victimes des pratiques intolérables de ces groupes français. Parfois même, les compagnies disparaissent sans que les clients soient remboursés, à défaut de garanties prévues dans les conditions générales de vente. Ce sont aujourd'hui plusieurs Français qui sont victimes chaque année d'une telle forme d'escroquerie. Pourtant, il existe des exemples commerciaux qui prouvent que des solutions existent pour éviter de telles pratiques. En effet, les sociétés organisatrices de voyages, les agences de voyages, les tours opérateurs passent plutôt vers le versement d'acomptes, plutôt que par le versement du prix de la totalité du billet ou de la réservation. Aussi, ces tours opérateurs et autres établissements organisateurs de voyages sont obligés de souscrire à une caisse de garantie pour assurer les clients et les mettre à l'abri d'évènements qui leur sont extérieurs comme le dépôt de bilan par exemple. En l'espèce, il lui demande quelles mesures il compte mettre en œuvre pour soutenir les victimes des compagnies aériennes françaises peu attentionnées et s'il pourrait étudier la possibilité d'obliger les compagnies aériennes à souscrire à des fonds de garantie et ainsi assurer l'indemnisation des victimes.

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. La direction générale de l'aviation

civile (DGAC), direction du ministère de la transition écologique, a, en sa qualité d'organisme national chargé de veiller à l'application de ce règlement, rappelé aux transporteurs aériens desservant le territoire français que le règlement (CE) n° 261/2004 devait être appliqué pour les vols annulés en raison de la crise de la Covid-19. 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 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 R330-21 du code de l'aviation civile. Concernant la possibilité d'obliger les compagnies aériennes à souscrire à des fonds de garantie, le Gouvernement demeure 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. La situation actuelle, comme les faillites des compagnies françaises Aigle Azur et XL Airways à l'automne 2019, conduisent par conséquent à s'interroger sur les évolutions possibles en termes de protection des passagers aériens. Dans cette attente, une attention particulière a été portée par la DGAC à la situation des clients de la compagnie Openskies/Level, dont la liquidation en France est intervenue fin 2020 : aucune plainte de passagers n'est à déplorer, l'entreprise ayant adopté, à ce stade, une attitude conforme. Les services de la direction générale de l'aviation civile, conjointement avec les autres ministères concernés, explorent actuellement les pistes d'amélioration envisageables sur un sujet qui a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé, y compris au plan 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 être considérée comme pleinement satisfaisante pour l'ensemble des parties concernées (consommateurs, voyageurs, compagnies aériennes, assureurs et pouvoirs publics). Cela démontre la complexité de ce dossier comme la nécessité d'être innovant, tout particulièrement pour relancer les secteurs économiques les plus sévèrement touchés durant la période de crise sanitaire, et faire émerger des solutions favorables aux 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, et profondément bouleversé par la pandémie de Covid-19, c'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes dans la perspective attendue de révision des conditions d'exploitation des services de transport aérien en Europe, lesquelles devront assurer un équilibre satisfaisant entre les légitimes intérêts des passagers et les contraintes des compagnies qui les transportent. Le Gouvernement sera, à cet égard, attentif à toute opportunité pouvant permettre d'engager la discussion sur ce dossier.