

Rapatriement et remboursement des vols annulés

Question n° 15152 adressée à M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports transmis à M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports

Publiée le : 09/04/2020

Texte de la question : M. Olivier Cadic demande à M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports si le Gouvernement envisage de prendre une initiative auprès des compagnies aériennes dans le but d'accélérer le remboursement, total, partiel ou forfaitaire des billets d'avion achetés par nos compatriotes bloqués à l'étranger, dont les vols ont ensuite été annulés. Des annulations de vols successives ont été observées dans de nombreux pays, sans parler des prix exorbitants pratiqués par certaines compagnies. Les consommateurs ont déboursé des sommes parfois conséquentes pour une prestation jamais effectuée, dans le contexte d'urgence et d'angoisse qui rendait leur achat de billet impérieux pour garder l'espoir de rentrer en France et dissipait ainsi toute liberté de choix. Parfois, nos compatriotes se retrouvent totalement démunis, car leur plafond de carte de crédit est atteint du fait de paiements répétés pour des vols non exécutés et ils sont alors dans l'incapacité de réserver un nouveau vol retour. Il y a donc urgence à rembourser sans délai les consommateurs pour des billets achetés depuis le début de la crise sanitaire liée au coronavirus lorsque le vol a été annulé par la compagnie aérienne.

Réponse de M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports

À publier le : 15/07/2021, page 4452

Texte de la réponse : La propagation de l'épidémie de Covid-19 à travers la planète a entraîné l'arrêt quasi-total et simultané du trafic aérien dans le monde. Le Gouvernement français a répondu à cette crise aux répercussions considérables sur les passagers aériens, sur les compagnies aériennes ainsi que sur les agences de voyage, par une mobilisation immédiate et totale des services de l'État. À ce titre, priorité a été donnée au retour des passagers bloqués à l'étranger. Les différentes phases des opérations de rapatriement, pilotées par le Centre de crise et du soutien du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE), ont ainsi permis de répondre dès le courant du mois de mars dernier aux demandes les plus urgentes. Ceci a été permis par la mise en place rapide de partenariats efficaces avec plusieurs compagnies aériennes françaises, mais également avec des opérateurs de pays tiers, et l'engagement actif de négociations diplomatiques avec certains pays de départ, de survol ainsi que, le cas échéant, de transit, dont les espaces aériens ou les frontières avaient été fermés en raison de la pandémie. Au total, ce sont près de 180 000 de nos compatriotes qui ont pu rentrer en France au cours de ces opérations. De véritables ponts aériens ont pu être mis en place dans certains cas, à l'instar de celui entre le Maroc et la France permettant le retour de 20 000 ressortissants français en une semaine. Les compagnies ont continué à commercialiser leurs vols directement auprès des passagers, à leur charge, mais la plupart du temps à des tarifs préférentiels et, pour certaines comme Air France, en désactivant leur système automatique de définition des prix des billets (« yield management »). Toutefois malgré ces mesures, les passagers ont pu percevoir une

différence de prix. En effet, les tarifs aller-simple réservés à la dernière minute sont naturellement plus élevés par rapport aux références que les passagers ont en tête, lorsqu'ils préparent, longtemps à l'avance, un voyage de loisirs ou un déplacement professionnel pour lequel ils peuvent ajuster les dates aux tarifs les plus intéressants. Dans certains cas plus rares, cependant, des abus de certaines compagnies étrangères ont pu être constatés et soulignés par le MEAE. En cas d'annulation d'un vol qui devait être exploité par un transporteur aérien européen entre un pays tiers à l'Union européenne (UE) et l'UE, les passagers peuvent bénéficier du droit au réacheminement ou au remboursement du billet initial prévu par le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004, 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. Du fait des annulations massives et soudaines générées par cette crise sanitaire 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 du règlement (CE) n° 261/2004, écrit aux organisations professionnelles représentant les compagnies aériennes françaises et étrangères desservant le territoire français afin de clarifier les pratiques constatées. Il a été rappelé à cette occasion que ce règlement européen 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. 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 R330-21 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.