

Monsieur Jean-Baptiste DJEBBARI
Ministre délégué auprès de la Ministre de la transition
écologique, chargé des transports
Hôtel de Roquelaure
246 boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Paris, le 13 juillet 2020

Objet : respect des droits des passagers aériens par les compagnies aériennes durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19.

Monsieur le Ministre,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation des voyageurs victimes de l'annulation de leur vol en avion, qui ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements qui leur sont dus par les compagnies aériennes.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation d'un vol par le transporteur, celui-ci doit rembourser au consommateur les sommes payées, dans un délai de 7 jours après l'annulation, et qu'il ne peut pas imposer un versement sous la forme d'un avoir.

Nous constatons pourtant qu'une grande partie des transporteurs ne respectent pas ces dispositions, et ne proposent pas un remboursement en euros : la majeure partie d'entre eux imposent des avoirs aux consommateurs. Nous notons également de grandes difficultés des consommateurs à nouer un contact avec les services des compagnies aériennes.

Afin de limiter ces pratiques, il nous paraît indispensable de prévoir que les aides nationales aux compagnies aériennes ne puissent être apportées qu'en ayant l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs : aucune aide ne devrait être versée à des compagnies qui n'offrent aucune possibilité de remboursement en euros dans un délai rapide. En effet, l'article 22 de la loi de finances rectificative pour 2020, du 25 avril 2020 impose le respect des principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par les entreprises « stratégiques » recevant le soutien financier de l'État. Or, la composante « sociétale » de la RSE inclut le respect du principe de légalité, donc du remboursement en euros des passagers aériens dont les vols ont été annulés.

Si un consommateur choisit de bénéficier d'un avoir, **il nous semble nécessaire d'envisager la mise en place d'un système d'interopérabilité entre les avoirs des différentes compagnies aériennes**, permettant aux consommateurs de pouvoir les utiliser plus facilement. Cette avancée permettrait d'encourager le recours à cette solution, qui doit rester une alternative au remboursement en euros, en la rendant plus attractive et sécurisée, et nécessite une initiative de la France au niveau européen.

La situation est d'autant plus grave que les consommateurs ne bénéficient d'aucune garantie financière sur ces avoirs en cas de faillite de la compagnie aérienne, alors même qu'elles sont à craindre dans ce secteur. **Il nous semble indispensable de prendre également une initiative dans ce domaine, au niveau européen, pour mettre en œuvre un système de garantie financière des compagnies aériennes au bénéfice des consommateurs, qui ne peuvent pas rester plus longtemps dans cette insécurité.** Ce dispositif pourrait s'inspirer du système de garantie mis en place en cas de faillite des agences de voyage.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du transport aérien, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU
Président