

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



Communiqué de presse

Kehl, le 7 septembre 2019

Faillite des compagnies aériennes : le CEC France et la FNAUT mobilisés pour la création d'un dispositif d'indemnisation des passagers

Germania en février, Wow Air en mars et Aigle Azur en septembre, les faillites des compagnies aériennes se multiplient en 2019 clouant au sol des milliers de passagers. En cas de liquidation judiciaire d'une compagnie, les chances d'obtenir le remboursement des billets sont minces et la procédure bien souvent complexe, notamment lorsqu'elle a lieu dans un autre pays de l'UE. Face au nombre croissant de faillites de compagnies aériennes, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France et la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) se mobilisent pour la création d'un dispositif efficace d'indemnisation des passagers en Europe, tel qu'il existe au Danemark par exemple.

Quelles solutions en cas de faillite d'une compagnie aérienne ?

En cas de réservation d'un voyage à forfait (vol + hôtel) auprès d'une agence de voyage française

L'agence est responsable de la réalisation des prestations. C'est la seule et unique interlocutrice en cas d'incident de vol ou de voyage. Si la faillite intervient **avant le voyage** : l'agence doit proposer le remboursement du vol ou un vol de remplacement. Lorsque la faillite intervient **au cours du voyage** : l'agence doit réacheminer le voyageur et assumer les surcoûts de ce réacheminement.

En cas de réservation d'un vol sec auprès de la compagnie ou d'un intermédiaire

Seule la compagnie aérienne est responsable des annulations de vols en cas de faillite. Les passagers aériens victimes ont peu de solutions :

- **Faire** le plus rapidement possible, **opposition au paiement** auprès de sa banque si le montant n'a pas encore été débité (L. 133-24 du code monétaire et financier) ;
- Demander le **remboursement à sa banque via la procédure de « [chargeback](#) »**

(rétrofacturation) ;

- **Déclarer sa créance auprès du liquidateur nommé.** Le plus souvent, le liquidateur est à contacter par courrier dans la langue du pays où s'ouvre la procédure et il faut prouver son préjudice (copie des billets, factures...).

"La procédure de liquidation qui concerne généralement un nombre important de passagers qui peuvent résider dans différents pays, se révèle bien souvent complexe, longue et les chances d'obtenir un remboursement des billets sont minces" indique Camille Bertrand, juriste au CEC France. **"Les actifs servent dans un premier temps à payer les créanciers prioritaires (Etat, fisc, salariés, fournisseurs...).** Les passagers viennent généralement à la fin, quand il n'y a plus d'actifs disponibles", précise Anne-Sophie Trcera, juriste à la FNAUT.

Face au nombre croissant des faillites de compagnies aériennes, le CEC France et la FNAUT alertent sur la nécessité de mettre en place un dispositif efficace de protection des passagers aériens.

Vers une protection des passagers en cas de faillite des compagnies aériennes : l'exemple du fonds de garantie au Danemark

En Europe, toute agence de voyage doit disposer d'une garantie financière en cas de faillite. Au Danemark, il existe un fonds de garantie "voyage" alimenté par les agences de voyages danoises qui peut aussi servir en cas de faillite des compagnies aériennes danoises. Ainsi, les passagers qui ont acheté un vol sec opéré par une compagnie qui fait faillite peuvent contacter ce fonds pour obtenir un dédommagement. Seule condition : les vols opérés par cette compagnie doivent partir ou atterrir au Danemark. Ce fut le cas lors de la liquidation de la compagnie danoise Primera Air en octobre 2018, où les passagers ont pu obtenir un remboursement de 134,11 € maximum par passager.

"Ce dispositif qui a pu être mis en place dans un pays de l'UE pourrait servir de modèle pour envisager une protection efficace applicable à l'échelle européenne" déclarent conjointement Bianca Schulz, Responsable du CEC France et Bruno Gazeau, Président de la FNAUT.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information ou demande d'interview.



Contact presse CEC France :

Elphège Tignel

tignel@cec-zev.eu

Contact presse FNAUT :

Anne-Sophie Trcera

mediation@fnaut.fr

À propos du CEC France

À propos de la FNAUT

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France est l'interlocuteur des consommateurs français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige avec professionnel européen. Le CEC France appartient au réseau ECC-Net, présent dans chaque pays de l'UE.

www.europe-consommateurs.eu

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) est une association de consommateurs agréée, qui conseille et défend les usagers de tous les modes de transport et les représente auprès des pouvoirs publics et des entreprises de transport. Elle rassemble 150 associations implantées dans toutes les régions françaises.

www.fnaut.fr



[@ECCFrance](https://twitter.com/ECCFrance)



[CEC France](https://www.youtube.com/CECFrance)

