

Madame la Présidente Ursula VON DER LEYEN  
Commission Européenne  
Rue de la Loi/ Westraat 200  
1049 Bruxelles  
Belgique

Objet : Mieux protéger les voyageurs par la création d'un fonds d'indemnisation

Madame la Présidente,

Pour la première fois depuis sa création, l'Europe toute entière est en guerre sanitaire. Une bataille internationale s'est engagée contre un ennemi virologique : le COVID-19. Il a paralysé en quelques mois seulement, de manière inimaginable, la planète entière. Les dirigeants politiques, notamment en France, ont pris des mesures inédites afin de faire face à la situation : confinement de la population et réduction de toutes activités non essentielles à la vie du pays. Le tourisme, au même titre que de nombreux autres secteurs a donc été mis à l'arrêt au profit de notre sécurité sanitaire.

Aujourd'hui, le secteur touristique européen, en plus de l'arrêt brutal de son activité qui représente 50% du tourisme mondial et 342 milliards de bénéfice, est doublement lésé par les pratiques des compagnies aériennes et de leur représentant l'IATA. En effet, en dehors de toutes dérogations au règlement européen 261/2004 instituant le remboursement comme norme en cas d'annulation, de nombreuses compagnies aériennes imposent à leurs clients et aux agences de voyages, lorsque le vol est annulé et non volé, des avoirs sur 12 mois non garantis.

Au-delà d'un risque de non-utilisation de l'avoir par nos concitoyens qui, au moment de contractualiser leur achat et connaissant leur droit en matière de remboursement, ne considéreraient pas la possibilité de se voir donner un avoir, un réel risque demeure pour le consommateur d'une part ou le voyageur d'autre part, en cas de faillite de la compagnie aérienne.

L'injustice est grande pour ces professionnels à qui l'on impose de garantir financièrement leurs billets d'avion lorsque celui-ci est intégré dans un voyage à forfait. Ce manque d'équité de traitement n'est financièrement pas soutenable pour la seule filière touristique et présente un réel danger pour le consommateur ayant acheté des billets « secs ».

Dans l'urgence, le Parlement français a autorisé le gouvernement à prendre une ordonnance permettant aux voyagistes (agences de voyages et TO) d'établir des avoirs valables 18 mois pour les prestations annulées du fait du Covid-19, sauf pour les « vols secs ». Ces avoirs sont garantis par les organes de garantie financière habituels.

Connaissant les difficultés de trésorerie actuelles de nos entreprises du transport aérien, la pratique des avoirs par les compagnies aériennes ne peut être acceptable que si, et seulement si, elle est encadrée et garantie. Ceci, permettant de sécuriser l'ensemble de la chaîne commerciale : du consommateur aux professionnels du tourisme. Il ne peut y avoir de tourisme à l'échelle internationale sans transport aérien et il ne peut y avoir de transport aérien sans activité touristique. Il est donc dans l'intérêt de tous, que le transport aérien soit solidaire du secteur touristique pour garantir un rebond commun.

Après XL Airways, Aigle Azur et Thomas Cook, nous devons tirer des leçons et prendre nos responsabilités. Les défaillances des compagnies aériennes ne peuvent que nourrir une future peur du voyage néfaste à notre rayonnement touristique et son développement économique. L'une des missions de l'Union européenne est de protéger ses concitoyens. Cette position a été réaffirmée par la Commission Européenne que vous présidez dans son communiqué du 18 mars 2020. Alors appliquons-la. Ainsi, sollicités par de nombreux citoyens et agences de voyages, nous vous prions, Madame la Présidente, de réparer cette injustice. Aussi, nous vous appelons à mettre en place d'urgence un « fond passagers » garantissant aussi bien les voyageurs que les voyagistes.

En vous remerciant par avance de cette prise en compte, nous vous prions d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de nos salutations les meilleures.



**Patrick HETZEL**