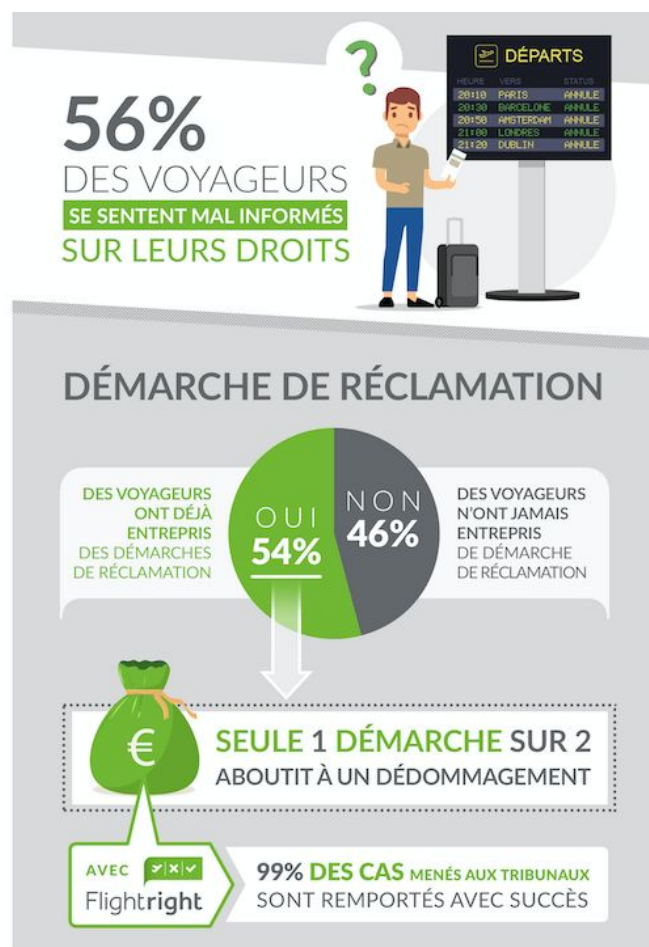


DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS : 56% DES FRANÇAIS SE SENTENT MAL INFORMÉS ET PLUS D'1 SUR 2 ENTREPRENNENT DÉSORMAIS DES DÉMARCHES EN CAS DE PROBLÈMES AFIN D'ÊTRE INDEMNISÉS

Vols retardés, grèves ou surbooking..., les causes des difficultés rencontrées par les 4 milliards de passagers aériens qui prennent chaque année l'avion en France, sont nombreuses. Ainsi, combien sont-ils à avoir été confrontés à ces problèmes ? Ont-ils dans ce cas-là entrepris des procédures de réclamation afin d'être indemnisés ? Se sentent-ils bien informés et bien accompagnés dans leur démarche ? Flightright révèle les principaux enseignements de son étude « Les droits des passagers aériens ».

Paris – le 15 mars 2018. À l'occasion du Salon Mondial du Tourisme et en cette Journée internationale des droits des consommateurs, Flightright publie une étude exclusive sur le droit des passagers aériens. (*Enquête Flightright /Odoxa – février 2018¹*)



Pour découvrir l'infographie dans sa totalité, cliquez [ici](#).

¹ Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1064 Français de 18 ans et plus ayant pris l'avion ces 5 dernières années, interrogés par Internet.

Les trois quarts des voyageurs ont déjà subi un désagrément lors d'un vol

77% des passagers aériens ont déjà rencontré des problèmes lors d'un voyage en avion ces 5 dernières années. Ceux-ci sont dus en priorité à des retards de vols (65%) et au mauvais temps (44%), quand 1 sur 5 a déjà dû affronter une grève ou l'annulation d'un vol.

Les Français, dans leur grande majorité, estiment être mal informés sur leurs droits

L'étude révèle également que **56% des voyageurs se sentent en général mal informés sur leurs droits.** Paradoxalement, les passagers qui ont déjà rencontré un problème se sentent encore plus mal informés (61%), ce qui explique qu'ils puissent parfois se sentir démunis pour entamer des démarches de réclamations.

« Certains passagers subissant une annulation de vol ou un important retard n'ont pas conscience qu'ils sont en situation de préjudice. Tout se passe comme si ces désagréments représentaient une part, certes inconfortable et contraignante, de l'expérience normale d'un passager aérien » dénonce Philipp Kadelbach, fondateur de Flightright.

54% des Français décident désormais d'entamer une procédure en cas de problèmes

Plus de la moitié des personnes interrogées aurait déjà entrepris une démarche pour se faire indemniser en cas de problèmes rencontrés sur un vol. **Parmi eux, seul 1 cas sur 2 obtient gain de cause et un dédommagement.**

« Il semble y avoir une prise de conscience de la part des Français 'consomm'acteurs'. Par contre, parce qu'ils n'arrivent pas à joindre le bon interlocuteur, parce qu'ils reçoivent des réponses imprécises ou simplement, parce qu'ils perdent patience, les voyageurs, découragés par des procédures complexes, décident d'abandonner. 30% des personnes qui nous contactent ont entamé des démarches de réclamation de leur côté avant de nous demander de l'aide », analyse Philippe Kadelbach.

Rappelons que chez Flightright, **99% des cas menés aux tribunaux sont remportés avec succès et que depuis 2010, l'entreprise a obtenu pour ses clients plus de 150M€ d'indemnisations.**

Les Français sont satisfaits de leurs parcours clients...moins du service « après-vente » des compagnies aériennes.

Du processus d'achat et de réservation, à l'accueil en aéroport, en passant par les services proposés, les infrastructures, le confort... l'étude révèle que les voyageurs interrogés sont plutôt satisfaits de « leurs parcours clients ». En revanche, le service après-vente et la gestion des réclamations semblent ne pas faire l'unanimité. Un tiers des passagers interrogés n'en est pas satisfait. Surtout, ceux qui ont été le plus en contact avec ces services en sont les plus mécontents, 40% déclarant ne pas en être satisfaits.

En outre, lorsqu'ils ont rencontré des problèmes, les passagers aériens se disent peu satisfaits de la prise en charge par les compagnies aériennes. À peine plus d'un passager sur deux est satisfait des solutions proposées (54%) et des informations fournies par la compagnie (52%).

« Malheureusement, quelques compagnies aériennes tirent parti de la méconnaissance du Règlement européen protégeant les droits des passagers aériens pour ne pas l'appliquer et éviter ainsi de payer les indemnités dues. Voilà pourquoi chez Flightright nous avons une double mission : d'une part nous tenons à faire connaître le contenu du Règlement européen afin d'informer les passagers par rapport à leurs droits et à leurs moyens d'actions. Ensuite, nos experts internationaux peuvent accompagner ces passagers victimes d'irrégularités en accomplissant les démarches nécessaires pour faire valoir leurs droits et obtenir les indemnités correspondantes. » déclare Philipp Kadelbach.

[Retrouver l'étude et l'infographie complètes sur Flightright](#)

À propos de Flightright

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l'indemnisation due, allant de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu, à date, plus de 150 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l'un des membres fondateurs de l'Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l'Europe.

Contact presse : Agence PROFILE

Mendrika Rabenjamina - 01 56 26 72 24 – 06 18 28 56 39

mrabenjamina@agence-profile.com

Aurore Escamilla – 01 56 26 72 14 – 06 34 45 35 89

aescamilla@agence-profile.com