

Retards, annulations, remboursements : les meilleures et les pires compagnies aériennes en 2016 selon Flightright.



Paris, le 18 janvier 2017 - Flightright, n°1 de la défense pour les droits des passagers, vient de révéler le classement 2016 des compagnies aériennes internationales, selon les retards et annulations de vols. Si Air France s'en sort plutôt bien, les low-cost ne sont pas épargnées.

TuiFly (presque) toujours à l'heure, Easyjet à la traine

Dans son classement réalisé grâce à l'enregistrement des données des vols commerciaux du monde entier, Flightright livre son top 3 des compagnies les plus ponctuelles. Ainsi, la compagnie TuiFly se classe première, devant Condor et Iberia : respectivement, ces trois compagnies cumulent chacune des retards de moins d'un an pour TuiFly (179 jours) et Condor (219 jours) et d'un an et 153 jours pour Iberia.

Du côté des mauvais élèves, la low cost Easyjet rate totalement le coche en se classant compagnie la plus en retard en 2016, avec... plus de 13 ans de retards cumulés ! Une autre low cost souffre également de nombreux retards, puisque Ryanair termine juste après sa cousine britannique avec près de 7 ans et demi de retards cumulés. Avec 7 ans de retards cumulés, British Airways suit juste derrière.

Air France s'en tire plutôt bien, avec un peu plus de 4 ans de retards cumulés sur l'année 2016.

Lufthansa reine des annulations

En ce qui concerne le nombre d'annulation de vols, Flightright révèle que Lufthansa, la compagnie nationale allemande, a annulé en 2016 1,9 % de ses vols. Elle est suivie par British Airways (1,1 % d'annulation de ses vols) et Turkish Airlines (1,05 % d'annulation de ses vols).

La compagnie Air France a, quant à elle, annulé plus de 0,5 % de ses vols. Un chiffre relativement faible qui la classe néanmoins dans le top 5 des compagnies ayant annulé le plus de vols. En revanche, KLM – la partenaire du groupe Air France – se classe parmi les meilleures compagnies européennes, au côté de TAP Portugal. Ces deux compagnies ont annulé moins de 0,2 % de leurs vols.

Retards, annulations, quelles sont les compagnies qui remboursent ?

Sur ces constats, Flightright estime qu'en 2016, près de 720 000 passagers en France auraient pu obtenir une compensation suite au retard ou à l'annulation de leur vol. Ainsi, l'entreprise évalue à près de 220 millions d'euros le montant qui devrait être remboursé par les compagnies aériennes aux passagers en France.

Alors que des compagnies comme Air France ou Lufthansa remboursent très rapidement leurs passagers, Flightright affirme que d'autres compagnies se révèlent beaucoup moins conciliantes. Ainsi Alitalia, Swiss, TAP Portugal et Norwegian gagnent du temps et ne remboursent pas leurs clients facilement. D'autre part, Ryanair, Easyjet, Iberia et Turkish Airlines se montrent encore plus réticentes à rembourser leurs clients, et les laisse aller jusqu'au tribunal.

Philipp Kadelbach, cofondateur de Flightright, explique : « *les passagers doivent savoir que seuls les retards ou annulations causés par des événements imprévisibles, inévitables et externes à la compagnie comme une éruption de volcan, un coup d'état, etc., dédouanent les compagnies de toute compensation* ». Une information importante pour de nombreux passagers affectés chaque année par des retards ou annulations.

Depuis 2010, Flightright, se bat pour que ses clients obtiennent des compensations de la part des compagnies aériennes suite aux retards ou annulations de leur vol.

À propos de Flightright

Flightright est le portail de services leader dédié aux droits des passagers aériens. La société Flightright cofondée en 2010 par le Dr. Philipp Kadelbach, avocat, permet aux passagers de faire valoir leurs droits conformément à la loi européenne concernant les avions de ligne. Le Conseil d'administration actuel est composé de Marek Janetzke, de Sebastian Legler et du Dr. Philipp Kadelbach.

Aujourd'hui, Flightright emploie une équipe de 80 personnes dans les services juridique, l'informatique, la gestion de produits, le service à la clientèle et financier. L'idée de Flightright est née des expériences de vol personnelles vécues par son cofondateur, le Dr. Philipp Kadelbach. Après plusieurs retards importants de vols dont il était passager, il a commencé à s'intéresser plus en profondeur aux droits des passagers dans le transport aérien et a essayé de réclamer la compensation qui lui était due. Face aux refus de dédommagements malgré des lois claires dans l'UE au sujet des retards, des annulations et des refus d'embarquement, le Dr. Philipp Kadelbach a pris la décision d'aider d'autres personnes et entreprises se trouvant dans la même situation. Flightright a été lancée au printemps 2010. Flightright a déjà obtenu plus de 90.000.000 € pour ses clients.

Contact presse

Grayling France

Tel : 01.55.30.71.03

Email : flightright.presse@grayling.com