

## Flightright présente son bilan des retards et annulations 2019

### *Palmarès des aéroports et des compagnies aériennes.*

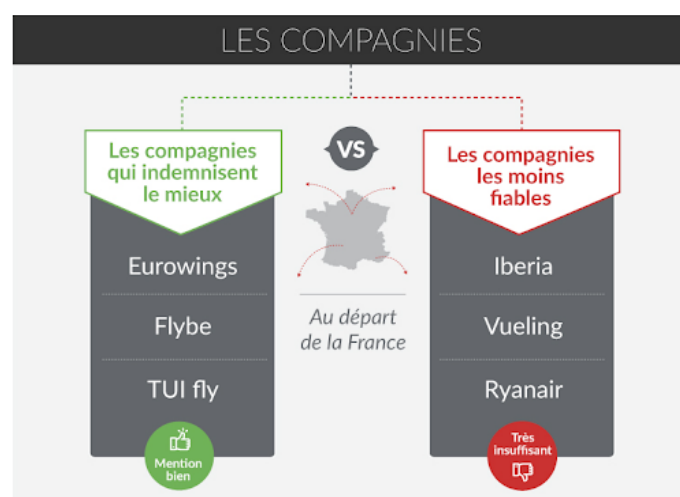
Paris, le 18 décembre 2019 - Flightright, spécialiste des droits des passagers, présente le bilan aérien 2019 des retards et annulations. Entre les grèves, la faillite de Thomas Cook, Aigle Azur ou encore XL Airways, les voyageurs ont joué de malchance au deuxième semestre 2019. Aussi, Flightright estime à 395 millions d'euros le montant des indemnités qui seraient dues aux passagers victimes de retards ou d'annulations en 2019, contre 562 l'année dernière. Passage en revue du trafic aérien 2019.

#### 395 millions d'indemnités : un bilan qui s'alourdit depuis la rentrée

Après un bilan lourd en 2017 (553 millions) et une année particulièrement rude pour les passagers en 2018 (562 millions), rythmée par de nombreuses grèves, le premier semestre de l'année 2019 avait plutôt bien commencé en présentant un taux d'incidents beaucoup plus faible et un montant d'indemnités potentiellement dues à la hauteur de 183 millions d'euros. Quelques mois plus tard qu'en est-il ?

La fin d'année 2019 n'a pas été tendre avec les voyageurs. Grève des contrôleurs aériens, de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), faillites de plusieurs compagnies et de l'illustre entreprise britannique Thomas Cook... Le bilan s'est alourdi et les indemnités potentiellement dues aux passagers s'élève en décembre à 395 millions d'euros. Depuis le début des grèves nationales de décembre près de 1500 vols (13,55%) ont été annulés. En comparaison, moins de 78 vols avaient été annulés à la même période en 2018 (0,66%).

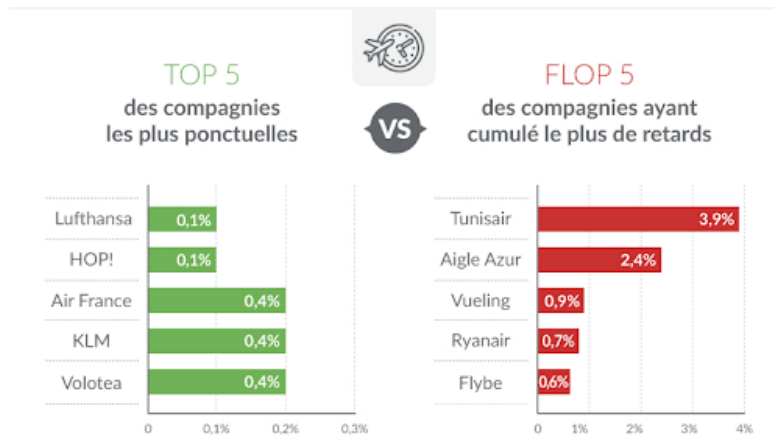
#### Indemnisations : qui joue le jeu ?



Aujourd'hui encore, certaines compagnies sont plus enclines que d'autres à indemniser les passagers aériens. Sur la base de la réactivité des compagnies et des résolutions à l'amiable, Flightright a établi un classement des bons et des mauvais élèves en ce qui concerne les indemnisations.

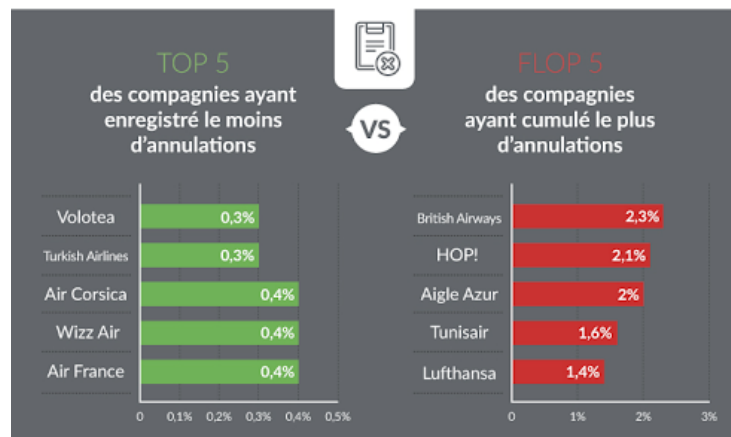
"Bien que le travail quotidien des LegalTech porte ses fruits, certaines compagnies aériennes refusent toujours de jouer le jeu en invoquant des circonstances extraordinaires. Dans certains cas, nous sommes d'ailleurs obligés de saisir les tribunaux afin de pouvoir obtenir une compensation pour les passagers lésés. Parfois, la compagnie aérienne a tellement économisé qu'elle peut assumer les coûts supplémentaires de quelques procédures judiciaires.", explique Philipp Kadelbach, fondateur et directeur juridique de Flightright.

### Retards : quels ont été les bons et les mauvais élèves en 2019 ?



Parmi les compagnies les plus ponctuelles de l'année, **Lufthansa** et **HOP!** tirent leur épingle du jeu en remportant la première place ex aequo avec respectivement 0,1% de retards seulement au départ de la France. Elles sont suivies d'**Air France**, **KLM** et **Volotea** (0,2% de retards). Le bilan est moins clément pour **Tunisair** et **Aigle Azur** qui enregistrent chacun 3,9% et 2,4% de retard. Si la première se fait régulièrement épingleur, la compagnie Aigle Azur quant à elle, a connu des heures bien sombres puisqu'elle a dû cesser ses activités en septembre 2019. Elles sont suivies de **Vueling** (0,9%), **Ryanair** (0,7%) et de la compagnie low cost britannique **Flybe** (0,6%) qui ferme ce podium.

### Annulations : quels ont été les bons et les mauvais élèves en 2019 ?

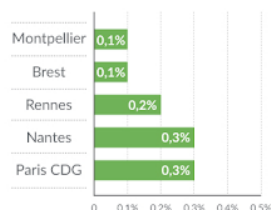


Parmi les compagnies ayant enregistré le plus d'annulations au départ de la France, sans grandes surprises **British Airways** tient la première place de ce classement avec 2,3% de vols annulés. La compagnie a en effet subi une année forte en déboires puisque que, comme Aigle Azur (2% de vols annulés), elle a fait faillite. Elle est suivie de la compagnie **HOP!** qui sombre peu à peu depuis l'annonce de la suppression de la marque "Hop" par Air France il y a un peu plus d'un an. Si cette dernière excelle dans la ponctualité (0,1% de vols retardés), elle obtient un bonnet d'âne pour les annulations (2,1% d'annulations). Ce n'est pas le cas de **Volotea** (0,3%) et **Air France** (0,4%) qui obtiennent un sans-faute aux côtés des compagnies **Turkish Airlines** (0,3%), **Air Corsica** (0,4%) et **Wizz Air** (0,4%)

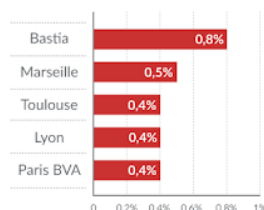
### Zoom sur les annulations & retards pour les aéroports français.

## LES AÉROPORTS

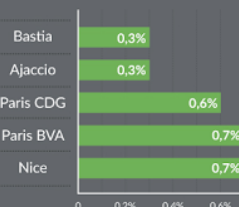
TOP 5  
des aéroports  
les plus ponctuels



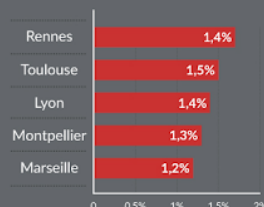
FLOP 5  
des aéroports ayant  
cumulé le plus de retards



TOP 5  
des aéroports ayant  
enregistré le moins  
d'annulations



FLOP 5  
des aéroports ayant  
cumulé le plus  
d'annulations

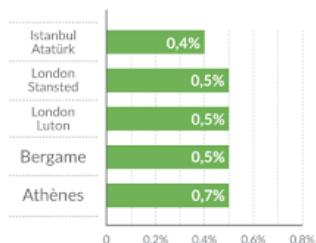


Côté aéroports, **Paris Charles de Gaulle** donne l'exemple en étant irréprochable tant sur sa ponctualité (**0,3% de vols retardés**) que son taux d'annulation (**0,6% de vols annulés**). Ce n'est pas le cas de **Paris Beauvais** et **Bastia** qui, s'ils ont assuré la plupart de leurs vols (**0,7% et 0,3%**), se retrouvent dans le flop des retards (**0,4% et 0,8%**).

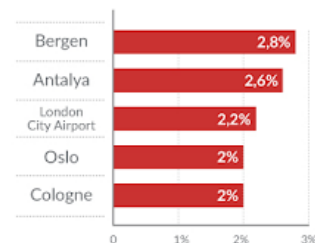
**Les vacances de fin d'année, période charnière pour les Français : quelles sont les destinations les plus touchées chaque année ?**

## LES DESTINATIONS

TOP 5  
des destinations les  
moins perturbées



FLOP 5  
des destinations  
les plus perturbées



Parmi les destinations impactées, Londres comptabilise généralement de nombreux retards et annulations durant la période des fêtes. Connue pour son ambiance féérique à cette époque de l'année, la "Ville-Monde" représente également pour beaucoup l'occasion de faire les dernières emplettes avant Noël.

Avec un total de 6 aéroports, Londres est la ville qui détient le plus de terminaux et est la plus fréquentée au monde par nombre de passagers dans ses aéroports (plus de 150 millions de passagers). Depuis 2016, 5 d'entre eux ont d'ailleurs été fortement impactés au départ de la France durant le mois de décembre.

	Décembre 2016	Décembre 2017	Décembre 2018
London Gatwick (Vueling, Iberia, British Airways, easyJet)	<b>5,30%</b>	1,50%	<b>5,80%</b>
London Heathrow (Air France, KLM, British Airways)	<b>5,00%</b>	<b>4,10%</b>	0,40%
London Stansted (Ryanair, Wizzair)	<b>5,80%</b>	<b>5,90%</b>	0,60%
London Luton (easyJet, Ryanair, Vueling, Iberia)	2,10%	<b>8,10%</b>	0,40%
London City (British Airways, Swiss KLM, Air France)	<b>11,60%</b>	<b>7,00%</b>	<b>2,70%</b>

### 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 200 M€ en indemnisations pour ses clients.

### Contacts presse :

**Aurore Escamilla**

[aescamilla@agence-profile.com](mailto:aescamilla@agence-profile.com) / 01 56 26 72 14 / 06 34 45 35 89

**Juliette Kandel**

[jkandel@agence-profile.com](mailto:jkandel@agence-profile.com) / 01 56 26 72 09 / 06 88 65 91 66

**Source :** Les chiffres et informations présentées proviennent de la base de données Flightright sur une période allant du 01/01/2019 au 10/12/2019. Ils comptabilisent les retards de 180 minutes et plus ainsi que les annulations. Seuls les aéroports ayant enregistré 5 000 vols et plus au départ de la France ont été retenus. Toutes les informations sont basées sur les données dont nous disposons. Les données sont fiables, mais ne prétendent pas être absolument complètes. Afin de garantir la comparabilité des résultats, seuls les aéroports ayant des volumes de vols comparables ont été inclus dans les classements respectifs.