

## Retards, grèves, annulations : dans quels cas les voyageurs peuvent-ils être indemnisés ?

Retards, annulations, grèves...Trois petits mots qui peuvent gâcher des vacances entières. L'an dernier, près de 622 000 personnes ont été impactées, soit deux fois plus qu'en 2015. S'il est difficile, voire impossible, de contrer ces aléas, il est néanmoins possible de bénéficier de compensations. Dans quels cas les voyageurs malchanceux peuvent-ils espérer être indemnisés ou pris en charge ? Quelles sont les démarches à suivre ? liligo s'est associé à Air Indemnité pour fournir les meilleurs conseils à l'approche de l'été, période de l'année durant laquelle le trafic aérien est particulièrement perturbé.

12:39	BERLIN	B0 903	E21	ANNULE
12:57	ZURICH	AR5723	E27	ANNULE
13:08	DUBLIN	AJ5984	E22	ANNULE
13:21	CASABLANCA	AR 608	E41	ANNULE
13:37	AMSTERDAM	AG5471	E29	ANNULE
13:48	MADRID	IV3941	E20	ANNULE
14:19	LONDRE	AX5021	E28	ANNULE

### Juillet-août : la période la plus perturbée de l'année

Mauvaise nouvelle pour les voyageurs : la période estivale est particulièrement sujette aux retards et aux annulations. L'an dernier par exemple, entre juin et août 2016, **6 100 vols ont atterri avec au moins 2h de retard...** ou ont carrément été annulés. Des perturbations qui représentent 3,5% du trafic aérien français à cette période.

⇒ A titre de comparaison, 2% des vols ont été impactés par des grèves, des annulations ou des retards en dehors de l'été dernier. Entre juin et août 2016, les perturbations se sont étendues à 3,5% du trafic aérien, une période durant laquelle le trafic est naturellement plus dense (+18% en moyenne par rapport au trafic moyen tout au long de l'année).

« Nous observons une situation générale du trafic aérien qui se dégrade pendant la période estivale et qui peut perturber mécaniquement les vacances des Français. L'été dernier, des mouvements sociaux ont fortement touché certaines compagnies aériennes très fréquentées, et d'autres ont connu des problèmes de gestion opérationnelle les ayant fortement pénalisées en cette période de l'année où l'activité est particulièrement soutenue », **déclare Anne-Laure Hery, Directrice Marketing & Communication Air Indemnité.**

## Et les liaisons ayant connu le plus d'aléas en 2016 sont...

Toutes les liaisons ne sont pas affectées de la même manière. Il faut savoir que certaines enregistrent beaucoup plus d'annulations et de retards que d'autres. **En France par exemple, les liaisons les plus impactées sont :**

1. Marseille - Lyon
2. Lyon-Marseille
3. Quimper - Paris Orly
4. Paris Orly - Quimper
5. Lorient - Paris Orly

**Et pour ceux qui souhaiteraient partir à l'étranger**, liligo et Air Indemnité ont dressé le top 5 des liaisons ayant connu le plus d'aléas en 2016 au départ de la France :

1. Paris CDG - Bristol
2. Paris Orly - Alger
3. Paris Orly - Londres
4. Paris CDG - Alger
5. Toulouse - Londres (Heathrow)

## Les principales causes d'annulation et de retard

Il n'est pas toujours évident de savoir précisément pourquoi son vol a été annulé ou retardé. liligo.com et Air Indemnité se sont penchés sur la question pour déterminer les différents motifs d'annulation ou de retard sur la période du 01/01/2016 au 31/05/2017 :

### Les principales causes d'annulations :

20%	Problème technique
18%	Grève de la compagnie aérienne
7%	Grève du contrôle aérien
2%	Mauvaises conditions climatiques

### Les principales causes de retards :

34%	Problème technique
2%	Grève de la compagnie aérienne
2%	Mauvaises conditions climatiques

## Ce qu'il faut savoir pour se faire indemniser

Les voyageurs sont souvent mal informés et ignorent qu'en cas de retard ou d'annulation, ils peuvent, sous certaines conditions, être indemnisés de 250 à 600€ par passager, se faire rembourser leur billet, ou encore être pris en charge pour un repas ou une nuit d'hôtel. Pour connaître les démarches à suivre, liligo.com et Air Indemnité livrent de précieux conseils :

- La nationalité de la compagnie n'est pas à prendre à la légère. En effet, en cas de souci avec un vol, **une compagnie non européenne au départ d'un pays non européen ne sera pas concernée par la réglementation européenne** et donc par l'indemnisation.
- Il faut toujours se tourner vers la compagnie qui "**opère le vol**". Une compagnie A peut vendre un vol et le voyage se fera finalement avec la compagnie B. Dans ce cas, **c'est auprès de la compagnie B qu'il faudra s'adresser pour prétendre à une indemnité.**
- Depuis mai 2017, **c'est à la compagnie de s'assurer que le passager est bien prévenu si le vol est annulé** et non à l'agence de voyage, que cette dernière exerce en ligne ou non.
- **En France, les grèves du personnel des compagnies sont éligibles à des indemnisations**, contrairement à une grève du contrôle aérien.

liligo et Air Indemnité dévoileront tout au long de l'été des conseils pour permettre aux voyageurs de mieux appréhender leurs droits en matière de transport aérien.

#### **Méthodologie :**

Calculs effectués sur la base du trafic aérien au départ ou à l'arrivée d'un aéroport français sur l'ensemble de l'année 2016 et des demandes de réclamation effectuées auprès du service Air Indemnité sur l'année 2016 et 2017 (jusqu'au 31 mai 2017).

#### **À propos de liligo.com**

liligo.com est le premier moteur de recherche de voyage interrogeant plusieurs centaines de sites (agences de voyage, compagnies aériennes dont 70 low-cost, compagnies de bus, trains, services de covoiturage, chaînes hôtelières, tour-opérateurs, loueurs de voitures...) et permettant d'accéder facilement à toutes les solutions de voyage disponibles en ligne, triées et présentées de manière impartiale. Exhaustif, objectif, innovant, [liligo.com](http://liligo.com) a pour mission d'aider l'internaute à trouver son voyage le plus simplement et le plus efficacement possible. liligo.com est disponible dans 15 pays et attire plus de 4 millions de visiteurs uniques par mois.

#### **À propos d'Air Indemnité**

[Air Indemnité](#) est pionnier des services d'indemnisation des passagers aériens depuis 2007. Elle propose aux passagers aériens victimes d'annulation de vol, de retard excessif, de correspondance manquée ou de surbooking de prendre en charge la totalité de leur processus de réclamation et d'accroître leur chance de réussite en France et à l'international. Grâce à son expertise et à sa maîtrise technologique, Air Indemnité facilite la vie des passagers en leur permettant très simplement d'être indemnisés jusqu'à 600€ selon la distance du vol parcouru.

Depuis 2007, ce sont plus de 100.000 passagers qui ont profité des services d'Air Indemnité avec un taux de satisfaction client de plus de 97%. Air Indemnité est composée d'une vingtaine de personnes engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur expertise et leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

#### **Contacts Presse liligo :**

KALIMA - 01 42 21 56 39

Marie Vasseur – [mvasseur@kalima-rp.fr](mailto:mvasseur@kalima-rp.fr)

Claire Caminati – [ccaminati@kalima-rp.fr](mailto:ccaminati@kalima-rp.fr)

#### **Contacts presse Air Indemnité**

Anne-Laure Hery

[Anne-laure.hery@air-indemnite.com](mailto:Anne-laure.hery@air-indemnite.com) / 06 82 37 39 27