

Bilan été 2018

Les vacanciers de plus en plus impactés par les retards et annulations de vols

Paris, le 28 août 2018 – Cet été, les vacanciers ont été nombreux à choisir l’avion comme moyen de transport. Que cela soit sur des vols domestiques ou internationaux, ils sont également nombreux à avoir rencontré des perturbations. Retards, annulations, liaisons aériennes les plus fréquemment perturbées ou encore nombre de passagers impactés : Air indemnité, leader français de l’indemnisation des voyageurs aériens, dresse le bilan* de l’été 2018 dans le transport aérien.

Été 2018 VS été 2017 : encore plus de perturbations pour les vacanciers

Alors que le trafic aérien a rencontré une croissance de **3%** sur la période estivale (**188 000 vols sur l’été 2017 contre 193 100 pour la même période en 2018**), le nombre de passagers lésés ne cesse, lui aussi, d’augmenter. Sur les mois de juillet et août 2018, **les problèmes rencontrés sur le marché du transport aérien français concernent majoritairement des annulations (+31%) et des retards supérieurs à 2 heures (+21%)**. Cette année, les vacanciers ont été davantage confrontés à des problèmes lors de leurs voyages que l’année dernière :

- **+31% d’annulations** par rapport à l’été 2017 (**2 729 vols concernés contre 2 078**)
- **+21% de retards (de plus de 2h)** par rapport à l’été 2017 (**4 470 vols impactés contre 3 709**)
- **+16% de retards (de plus de 3h)** par rapport à l’été 2017 (**1 824 vols impactés contre 1 579**)
- **Près de 814 000 passagers** impactés durant l’été 2018 contre environ 654 000 passagers sur la même période en 2017
- **Près de 153 M€ d’indemnisations financières potentielles** pour l’été 2018. Soit une hausse de **26% des indemnités** par rapport à l’été 2017
- Journée la plus perturbée dans les airs : **le 9 août avec 9,67%** de vols annulés ou retardés de plus de 2 heures.

« La hausse de ces chiffres s’explique d’abord par les grèves et mouvements sociaux rencontrés par certaines compagnies en pleine période estivale, entachant les départs et retours de vacances des Français sur certaines destinations. La compagnie low-cost Ryanair, en particulier, a vécu un été noir, marqué par un mouvement social sans précédent, de la part de ses pilotes mais aussi de ses personnels navigants commerciaux. Les 25 et 26 juillet

ont ainsi été marqués par l'annulation de 600 vols en Europe dues aux grèves des PNC de la compagnie ; 24,12% de ces vols ont été annulés depuis et vers des aéroports français », déclare **Jérémy Rozenberg, Directeur des Opérations chez Air Indemnité.** « De plus, certaines compagnies ont dû faire face à des problèmes opérationnels et d'exploitation qui ont fortement impacté les déplacements des voyageurs ».

Bien que les compagnies aériennes soient dans l'obligation d'informer leurs clients de leurs droits, nombreux sont les passagers qui ne les connaissent pas et ignorent notamment qu'ils ont la possibilité d'être indemnisés en cas d'annulation, de retard, surbooking ou de correspondance manquée.

« Si les vacanciers ont été victimes d'une annulation, d'un retard de vol de plus de 3 heures, d'une correspondance manquée ou d'un surbooking de la part d'une compagnie aérienne européenne régulière, charter ou low-cost, ou d'une compagnie non européenne au départ d'un aéroport européen, ils peuvent prétendre à une indemnisation pouvant aller jusqu'à 600 euros par passager. Il s'agit d'un droit prévu par le règlement européen 261/2004 », précise **Jérémy Rozenberg.**

Le « podium » des compagnies aériennes les plus performantes cet été

Malgré un été marqué par des perturbations aériennes, certaines compagnies se distinguent par leur bonne performance. Pour la période estivale, les 3 compagnies qui ont eu le moins de sinistralité (le moins d'annulations et de retards de vols) sont :

1. **Turkish Airlines** avec 1,03% de vols perturbés
2. **Transavia** avec 1,33% de vols perturbés
3. **Alitalia** avec 1,42% de vols perturbés

Les liaisons aériennes les plus perturbées cet été

Certaines liaisons aériennes sont, quant à elles, particulièrement fréquentées l'été et donc exposées à des risques de perturbations. Cet été, les 3 liaisons les plus sinistrées (comptant le plus de retards et d'annulations) ont été :

- **En France :**
 1. **Nantes Atlantique-Lyon St Exupéry** : 7,20% de vols perturbés
 2. **Toulouse-Lyon St Exupéry dans les deux sens** : 6,75% de vols perturbés
 3. **Paris Orly-Saint-Denis de la Réunion** : 6,07% de vols perturbés
- **A l'international :**
 1. **Shangai Pudong International-Paris Charles de Gaulle** : 16,23% de vols perturbés
 2. **Newark Liberty International-Paris Orly** : 13,68% de vols perturbés
 3. **Paris Charles de Gaulle-Chicago O'Hare International** : 9,01% de vols perturbés

* Bilan Air indemnité réalisé en analysant plus de 193 100 vols au départ et à l'arrivée en France sur la période du 1^{er} juillet au 25 août 2018 et transportant près de 22 millions de voyageurs.

Pour plus d'informations :

Agence 3i Com

Meriem Kadari & Douha Cherif

06 48 15 94 16 06 - 06 05 44 99

meriem@agence3icom.fr - douha@agence3icom.fr

À propos d'Air Indemnité

Air Indemnité est le leader français des services d'indemnisation des passagers aériens. Depuis 2014, la société propose aux voyageurs victimes d'annulation de vol, de retard, de correspondance manquée ou de surbooking de les accompagner dans leur processus de réclamation et d'accroître leur chance d'indemnisation en France et à l'international. En 2017, l'entreprise a répondu à plus de 100 000 demandes d'assistance et prévoit une hausse de 100% des demandes de réclamation pour 2018. Air Indemnité est composée d'une cinquantaine de personnes expertes en juridique et engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.