

Les voyageurs français vont-ils délaissier le low cost ?

Paris, le 07 novembre 2018 – Depuis ce 1^{er} novembre, les compagnies aériennes low cost Ryanair et Wizz Air ont mis fin à la gratuité des bagages en cabine.. Cette nouvelle politique tarifaire risque de créer un fort mécontentement chez les voyageurs déjà victimes de multiples problèmes (annulation de vols et perturbations suite aux mouvements sociaux chez Ryanair, faillites consécutives des compagnies Primera Air et Cobalt Air...). Que craignent le plus les voyageurs français lors d'un voyage avec une compagnie low cost ? Ces dernières annonces vont-elles les détourner des compagnies à bas coût ? Via une récente étude, le leader français de l'indemnisation des voyageurs aériens, Air Indemnité, a recueilli l'avis des voyageurs français.*

Voyages low cost : 42% appréhendent les coûts supplémentaires

Ces deux dernières années, **plus d'un tiers des Français ont fait le choix d'une compagnie low cost pour leurs voyages**. Sans surprise, les compagnies low cost les plus plébiscitées par les voyageurs français sont Easyjet et Ryanair qui réunissent respectivement 15% et 10% des faveurs avant les deux Françaises, Transavia (8%) et Hop ! (6%).

En interrogeant les voyageurs français sur **leurs principales craintes lorsqu'ils réservent un vol sur une compagnie low cost**, il ressort que **42% d'entre eux redoutent le coût des suppléments (frais bancaires, choix du siège, bagages, repas, boissons...)**, bien avant une annulation (30%) ou un retard de vol (27%), respectivement en deuxième et troisième position.

Bagages payants en cabine sur les vols low cost : 60% des voyageurs français prêts à délaissier le low cost

L'annonce des bagages payants en cabine sur les vols low cost risque d'impacter fortement le choix des voyageurs français. **60% des sondés indiquent en effet que cette nouvelle politique bagages peut les inciter à se tourner davantage vers des compagnies aériennes traditionnelles au détriment des compagnies à bas coût**. Cela est d'ailleurs plus particulièrement vrai pour les 50-64 ans, pour lesquels le chiffre grimpe à 66%.

La gratuité des bagages en cabine représente donc un critère de sélection important pour les consommateurs. **En revanche, ce chiffre tombe à 49% lorsqu'on évoque le risque de grève – pourtant particulièrement d'actualité ces derniers mois – qui semble donc être un critère de choix bien moins déterminant pour les usagers des compagnies low cost**.

« Ces nouvelles politiques tarifaires risquent de faire grincer des dents les nombreux voyageurs adeptes du low cost. Mais pas seulement. Dès l'annonce cet été de ce changement tarifaire, l'autorité garante de la concurrence en Italie, l'Antitrust, et une association de consommateurs espagnole avaient demandé la suspension de cette politique bagage. L'autorité garante de la concurrence en Italie vient d'annoncer qu'elle lançait des poursuites à l'encontre de Ryanair et Wizz Air. Selon elle, cette nouvelle politique induit le passager en erreur. Elle rend la comparaison des tarifs entre les compagnies plus compliquée et donne une fausse représentation du prix du billet. En ajoutant un supplément pour des services indispensables comme le bagage, le coût total devient encore plus opaque pour le client », commente Anne-Laure Hery, porte-parole d'Air Indemnité.

Pour vos prochains sujets autour du transport aérien, Anne-Laure Hry, se tient à votre disposition pour apporter des éclairages aux voyageurs :

- Combien vont coûter les bagages pour les voyageurs ?
- Existe-t-il des solutions pour ne pas payer ces suppléments ?
- Grèves, faillites : quel est l'impact sur les habitudes des voyageurs, sur leur perception du transport aérien, sur leurs envies de voyages... ?

* Sondage OpinionWay pour Air indemnité réalisé les 30 et 31 octobre 2018 sur un échantillon de 1 008 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Pour plus d'informations :

Agence 3i Com

Meriem Kadari & Douha Cherif

06 48 15 94 16 - 06 60 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.