

## **Bilan 2019 du trafic aérien : Les passagers auraient dû obtenir 600 millions d'euros d'indemnités !**

Paris, le 02 janvier 2020 – 2019 n'aura pas été une année de tout repos dans le secteur du transport, y compris dans l'aérien. Plus de 3 millions de passagers ont encore été concernés cette année par des retards, des annulations ou du surbooking.

Alors que la France a connu peu de mouvements sociaux dans l'aérien en 2019, les préjudices subis par les voyageurs restent importants. Air Indemnité, leader français de l'indemnisation des passagers aériens, livre son bilan\* annuel du trafic aérien.

Nombre de passagers impactés par ces perturbations, montants des indemnités dues par les compagnies, top 3 des compagnies les plus ponctuelles ou encore liaisons aériennes les plus perturbées : retour sur les chiffres clés du transport aérien en 2019.

### **Près de 600 millions d'euros d'indemnités potentielles et 29 années de retards cumulés**

La France demeure le 4<sup>e</sup> pays européen en termes de trafic aérien.

Si le trafic aérien s'est amélioré – le taux de perturbation s'élève en 2019 à 2,5% contre 3,8% en 2018 – les perturbations restent relativement importantes pour une année sans grands mouvements sociaux, à l'exception du mois de décembre.

Premier constat de ce bilan : les compagnies françaises Air France et HOP ! sont celles qui ont connu les plus nettes améliorations. « Cette année, ces compagnies enregistrent -50% de perturbations. Il faut dire que l'année 2018 avait été particulièrement difficile pour Air France, à cause des grèves de son personnel, qui avaient duré plusieurs mois. », rappelle **Laura Vol, Directrice Marketing et porte-parole d'Air Indemnité.**

Si du côté des annulations de vols, les compagnies aériennes ont fait de gros efforts, avec une baisse de près de 50% des annulations ; concernant les retards, les passagers restent très touchés. En effet, cette année, la baisse des retards est d'à peine 20%. De plus, les compagnies low-cost ont connu un peu plus de difficultés que les régulières en affichant 10% de perturbations en plus.

**Avec plus de 3 millions de passagers aériens touchés par les perturbations, le bilan dévoile qu'en 2019 :**

- Le montant des indemnités potentielles dues par les compagnies est de 590 000 000€ ;
- Le cumul des retards représente 29 années sur les 12 derniers mois ;
- Près de 30 000 vols ont été annulés ou retardés de plus de 2 heures sur la période analysée au départ ou l'arrivée de France ;
- Mois le plus sinistré : décembre (3 fois supérieur à celui de décembre 2018) ;
- Juillet 2019 : deuxième mois le plus perturbé de l'année.

« Le montant considérable de **590 millions d'euros d'indemnités** dû par les compagnies est très révélateur d'une situation encore instable. Même si ce chiffre est en baisse par rapport à 2018, il reste très conséquent pour une année qui n'a pas été marquée par d'importants mouvements sociaux, à l'exception du mois de décembre 2019. D'ailleurs, **1/4 des perturbations rencontrées par les principales compagnies – Air France, Easyjet et Ryanair – ont eu lieu en décembre** », explique **Laura Vol**.

« Pour rappel, un règlement européen (261/2004) protège les voyageurs en cas de retard de plus de trois heures à l'arrivée, de surbooking ou d'annulation. Les voyageurs ayant rencontré ce type de perturbations peuvent prétendre à une indemnisation. Celle-ci peut aller de 250 € à 600 €, en fonction de la distance parcourue. Critère important pour réclamer cette indemnisation : il faut que le vol se fasse au départ d'un pays de l'Union européenne et / ou alors qu'il soit opéré par une compagnie aérienne membre de l'U.E. », précise **Baptiste Lo-Presti, responsable juridique chez Air Indemnité**.

## 2019 : une année marquée par des faillites

En 2019, la série noire des faillites des compagnies aériennes n'a pas apaisé le secteur. En effet, l'année a commencé difficilement, marquée par la fin des activités de Germania (en février) et de WOW Air (en mars), puis par les déboires de Boeing et de son 737 MAX, dont l'immobilisation a pénalisé de nombreuses compagnies. En septembre dernier, la fin d'exploitation des compagnies tricolores Aigle Azur et XL Airways puis du voyageur britannique Thomas Cook ont empêché de nombreux voyageurs de terminer ou tout simplement d'effectuer leur voyage.

« Pour les passagers aériens, les faillites présentent des désagréments considérables. En cas de dépôt de bilan d'une compagnie, les billets d'avion ne sont généralement pas remboursés et aucune indemnité n'est possible. Les passagers peuvent toujours s'inscrire au registre des créanciers une fois la procédure judiciaire entamée (redressement ou liquidation), mais cela est long et généralement vain. En effet, les passagers sont loin d'être prioritaires dans l'ordre des créanciers. », détaille **Baptiste Lo-Presti**.

## Classement de la ponctualité des compagnies aériennes

Le top 3 des compagnies les plus ponctuelles est :

1. **Lufthansa German Airlines : 0,41%**
2. **Alitalia : 0,45%**
3. **IBERIA : 0,51%**

Le top 3 des compagnies aériennes les moins ponctuelles est :

1. **TUNISAIR : 11,20%**

2. AIR INDIA : 6,31%
3. AIGLE AZUR : 5,22%

## Les liaisons aériennes les plus perturbées au départ ou vers la France.

- En France :
  1. Metz /Nancy → Marseille : 19,3% de vols perturbés
  2. Paris Orly → Agen : 10,5 %
  3. Marseille ↔ Pau : 10,3 %
  4. Pau → Nantes Atlantique : 8,8%
  5. Marseille → Metz/Nancy Lorraine : 8,6%
  
- A l'international :
  1. Tunis ↔ Lyon Saint-Exupéry : 11,9 % de vols perturbés
  2. Marseille ↔ Tunis : 11,7 %
  3. Lyon Saint-Exupéry → Djerba : 9,5 %
  4. Delhi → Paris Charles de Gaulle : 9,2%
  5. Los Angeles → Paris Charles de Gaulle : 7,8 %

*\* Période observée : du 1<sup>er</sup> janvier au 24 décembre 2019 pour les vols au départ et vers la France (1 132 026 vols) et pour les compagnies effectuant au moins un vol par jour*

### 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 2018, l'entreprise a répondu à plus de 150.000 demandes d'assistance et a connu une croissance toujours soutenue des demandes de réclamations en 2019. Air Indemnité regroupe une trentaine d'experts autour du droit des passagers, engagés aux côtés des clients, tous désireux d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

**Pour plus d'informations, vous pouvez contacter**

#### **Agence 3i Com**

Meriem Kadari - 06 48 15 94 16 - [meriem@agence3icom.fr](mailto:meriem@agence3icom.fr)

Douha Cherif - 06 60 05 44 99 - [douha@agence3icom.fr](mailto:douha@agence3icom.fr)