

# INDEMNITÉS DE RETARD

## un business qui décolle



© Fotolia

L'heure n'est plus à la résignation pour le voyageur touché par un retard de vol, de train ou même d'autocar. Encouragé par des sociétés qui ont fait de l'indemnisation leur fonds de commerce, il n'hésite plus à faire valoir ses droits. En plein essor, ce type de services fait aussi son entrée dans les agences de voyages. **Souen Léger et Émilie Vignon**

**A** lors que le secteur aérien a essuyé plusieurs grèves en pleine saison estivale, elles ont fait parler d'elles, ces start-up qui se lancent sur un nouveau créneau : l'indemnisation des retards. Nouveau ? Pas tant que ça : se revendiquant comme pionnière sur le secteur, Air Indemnité s'est créée dès 2007. Depuis, le club s'est élargi à grande vitesse. AirRefund, FlightRight, RefundMyTicket, pour n'en citer

que quelques-unes, sont autant d'entreprises qui se sont lancées sur le marché. Leur promesse : aider les voyageurs à se faire indemniser, facilement et rapidement. Toutes décrivent le même état des lieux : si les retards sont nombreux, très peu de voyageurs entament un processus d'indemnisation. Trop long, trop compliqué. Sans mentionner la cohorte de voyageurs qui ignorent leurs droits. Sur l'été 2016, Air Indemnité estime que

621 000 voyageurs ont été impactés par les conditions de trafic, et seraient susceptibles d'être indemnisés pour un total d'environ 248 M€. Mais seuls 5 % des voyageurs se lanceraient dans cette démarche, selon RefundMyTicket, parmi lesquels 15 % obtiendraient gain de cause. Le PDG de Gate28 évalue à 680 M€ le montant des indemnités non réclamées en France, l'indemnisation variant en fonction de ...