

## Palmarès des aéroports et des compagnies aériennes : Flightright présente son bilan des retards et annulations 2018

(Infographie complète à retrouver en pièce jointe)

Paris, le 20 décembre 2018 - Flightright, spécialiste des droits des passagers, présente le bilan aérien 2018 des retards et annulations. Entre grèves, conditions climatiques extrêmes ou encore faillites de compagnies aériennes, cette année, les voyageurs ont dû faire preuve de patience et ont subi un trafic aérien très perturbé. Ainsi, en 2018, Flightright estime à 562 millions d'euros le montant des indemnités qui seraient dues aux passagers victimes de problèmes. Passage en revue du trafic aérien 2018.

### Retards et annulations, un palmarès 2018 en demi-teinte pour les compagnies françaises<sup>1</sup>

Les compagnies françaises parviennent à tirer leur épingle du jeu et sont représentées par **Air Corsica** et **Transavia France** qui se placent dans le **top 5 des compagnies les plus ponctuelles avec des taux de 4,4% et 4,5% de retard**. Néanmoins, en termes d'annulations, soulignons que les compagnies **HOP!** et **Joon** (filiales d'Air France), **font partie du top 5 des mauvais élèves du classement, en enregistrant des taux de 3,6% et 3,5%**. Au classement général, la compagnie aérienne indienne Jet Airways se place en tête du classement des compagnies les moins ponctuelles en 2018, avec 32% de vols retardés, suivie de Tunisair (28,9%) et d'Air Canada (27,9%).

### 562 millions d'euros, un montant d'indemnités record

"*Cette année encore, le montant des indemnités auxquelles les passagers ont droit a augmenté de manière significative par rapport à l'année précédente. Il s'élève à 562 millions d'euros*", déclare Sebastian Legler, directeur général de Flightright. À titre de comparaison, le montant total des demandes d'indemnisation en 2017 s'élevait à 553 millions d'euros, soit près de 10 millions de moins qu'en 2018. Malgré tout, de nombreux passagers n'obtiennent pas le remboursement qui leur est dû aujourd'hui, et ce en raison de l'entêtement de certaines compagnies aériennes.

### Les aéroports français parmi les mauvais élèves

Du côté du classement des aéroports français<sup>2</sup>, **l'Ouest de la France est à l'honneur avec les aéroports de Caen, Pau-Pyrénées et Brest qui figurent parmi les aéroports les plus ponctuels** ; tandis que la Guadeloupe et la Corse se distinguent et affichent un faible taux d'annulation. A noter que, si **Pau-Pyrénées** se veut exemplaire sur son taux de retard, **l'aéroport figure néanmoins parmi**

---

<sup>1</sup> Vols au départ de la France. % calculés sur les retards de 30 min et plus des 100 compagnies aériennes avec le plus de départs de France sur une année.

<sup>2</sup> % calculés en prenant en compte les aéroports français avec 1000 départs annuels minimum. Pour les retards de 3h et plus.

**les mauvais élèves en termes d'annulations.** On retrouve à ses côtés les aéroports de **Metz-Nancy-Lorraine et Clermont-Ferrand qui enregistrent les plus forts taux d'annulation.**

Concernant les retards, **c'est à Carcassonne qu'il a fallu attendre le plus son avion**, l'aéroport affiche le taux le plus élevé (1,7% de retards) devant Tarbes-Lourdes (0,9%) et Limoges (0,7%).

En Europe, on retrouve dans **le top 3 des aéroports européens les moins fiables de 2018<sup>3</sup>**, **Lyon Saint-Exupéry et Marseille Provence** qui enregistrent 2,8% et 2,3% de perturbations (annulations et retards cumulés). Rappelons que cet été fut particulièrement rude pour les deux aéroports qui ont connu de grosses perturbations liées aux grèves des contrôleurs aériens.

### Dédommagement des passagers : quelles compagnies font jouer la montre ?

Dans son combat quotidien pour obtenir réparation, Flightright ne rencontre pas que des compagnies coopératives. Néanmoins, parmi les meilleurs élèves, enclins à dédommager dans les délais légaux les voyageurs, on retrouve **Air France, sa compagnie low cost Transavia ou encore la compagnie belge Brussels Airlines.** Malheureusement, tous ne jouent pas le jeu, c'est le cas d'Air Austral ou les low cost Easyjet et Ryanair qui refusent, dans la majorité des cas, les paiements à l'amiable. **"C'est simple : si la compagnie aérienne refuse catégoriquement de payer toute indemnité, elle a économisé tellement d'argent qu'elle peut facilement assumer les coûts supplémentaires des quelques procédures judiciaires relativement rares "**, explique Philipp Kadelbach, fondateur et directeur juridique de Flightright. *"Dans le cas des compagnies aériennes que nous avons classées dans "très insuffisant", les réclamations doivent presque toujours être exécutées devant les tribunaux. Si les passagers se tournent vers un spécialiste des droits des passagers tel que Flightright, ils peuvent faire valoir leurs droits de manière efficace et encourageante".*

### À propos de Flightright

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l'indemnisation due, allant de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu, à date, plus de 200 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l'un des membres fondateurs de l'Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l'Europe.

#### Contacts presse :

**Aurore Escamilla**

[aescamilla@agence-profile.com](mailto:aescamilla@agence-profile.com) / 01 56 26 72 14

**Mendrika Rabenjamina**

[mrabenjamina@agence-profile.com](mailto:mrabenjamina@agence-profile.com) / 01 56 26 72 24 / 06 18 28 56 39

**Gabriel Destremaut**

[gabriel.destremaut@flightright.de](mailto:gabriel.destremaut@flightright.de)

**Source :** Les chiffres et informations présentées proviennent de la base de données Flightright sur une période allant du 01/01/2018 au 30/11/2018. Toutes les informations sont basées sur les données dont nous disposons. Les données sont fiables, mais ne prétendent pas être absolument complètes. Afin de garantir la comparabilité des résultats, seuls les aéroports ayant des volumes de vols comparables ont été inclus dans les classements respectifs.

---

<sup>3</sup> Classement effectué auprès des 50 aéroports européens les plus fréquentés