

Voyages et imprévus :

Qu'attendent les Français des compagnies aériennes ?

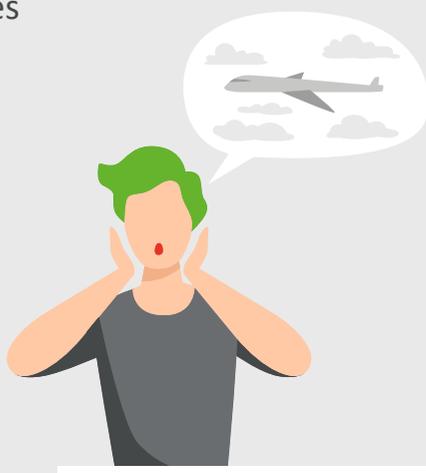
Étude Odoxa pour Flightright

En cas de vol retardé ou annulé,

1 Français sur 2

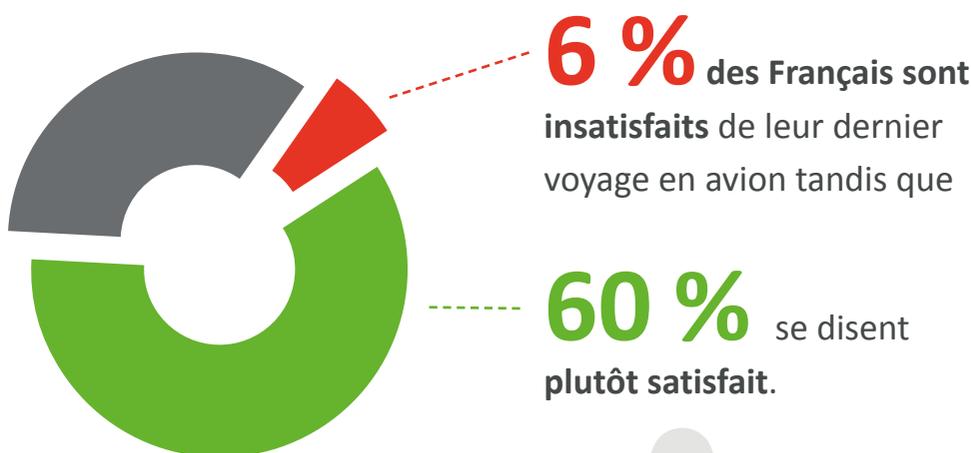
s'estime insatisfait des solutions et de la considération apportées par les compagnies aériennes

Il reste donc encore beaucoup de chemin à parcourir quant au respect du droit des passagers, bien que l'on assiste depuis l'année dernière à une évolution positive du droit aérien européen, à l'image de la demande de révision de la jurisprudence sur l'obligation de présenter un justificatif de présence (carte d'embarquement) pour prétendre à une indemnisation.



« Grâce au travail quotidien des Legaltech et de leurs avocats partenaires, certains tribunaux basculent du côté des voyageurs et luttent contre les jurisprudences qui pénalisent encore trop de voyageurs aujourd'hui. Nous avons récemment eu l'exemple du tribunal d'Aulnay-sous-Bois qui, suite à de multiples sollicitations de notre part, a accepté de saisir la Cour de justice de l'Union européenne. Une avancée indéniable en la matière qui, nous l'espérons, laisse présager d'autres décisions toutes aussi positives. »

explique **Pauline Bérino**, experte juridique chez Flightright.



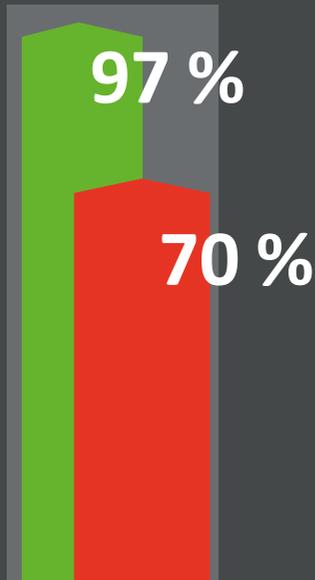
Face au comportement des consommateurs qui évolue avec l'ère du digital, les compagnies se doivent de réagir. À cause d'imprévus, l'expérience du voyageur peut rapidement se dégrader.

« Dans un monde idéal, 100 % des voyageurs seraient très satisfaits de leur voyage ! Aujourd'hui, il est essentiel et indispensable de se concentrer sur ces 6 % pour leur offrir une meilleure expérience de voyage. C'est en les informant et en respectant leurs droits qu'elle se bonifiera »

explique **Philipp Kadelbach**, fondateur et directeur juridique de Flightright.

Si **97 %** des Français s'attendent à être informés de la durée du retard,

ils sont **70 %** à estimer que la justification de ce dernier par la compagnie aérienne est importante.



L'année dernière a été une année noire pour les passagers aériens qui se sont retrouvés confrontés à de multiples grèves et donc, des perturbations lors de leur voyage. Dans ces cas-là, les compagnies sont encore trop nombreuses à jouer la montre sur une prise en charge et une information tardive ou inexistante, au détriment du voyageur.

« Cela me rappelle le récent cas de 250 passagers qui n'ont pas pu décoller à cause d'une grève d'une compagnie aérienne. Ils sont restés bloqués à l'hôtel sans bagages et surtout sans informations des jours durant, un moment pénible pour eux. Il n'est pas rare que les compagnies retardent plusieurs fois l'heure du départ, multipliant les heures d'attente sans explications, pour finalement annuler. Il n'y a rien de pire que de ne pas savoir, une prise de conscience des compagnies est nécessaire pour que ce type de situations ne reste qu'anecdotique. »

explique **Gabriel Destremaut**, responsable de la communication en France.

Plus de 80 % des Français attendent de la part de la compagnie des solutions alternatives de prise en charge (taxi, hôtel, nouveau vol)...



« S'il existe un gap entre le droit des passagers et le respect de ce dernier, nous nous apercevons qu'il y a tout de même une prise de conscience grandissante des voyageurs. Chez Flightright, nous sensibilisons quotidiennement les Français sur leurs droits. Aussi, nous sommes ravis de voir que cela porte ses fruits. 86% des passagers aériens interrogés estiment qu'il est très important que les compagnies proposent un autre vol en cas de retard, d'annulation ou de surbooking. De même, 85 % d'entre eux pensent qu'il est très important de se voir offrir une nuit d'hôtel et un taxi par la compagnie si le vol est reporté au lendemain »

souligne **Gabriel Destremaut**, responsable de la communication en France.

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 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 :

Flightright
Gabriel Destremaut
gabriel.destremaut@flightright.de
+49 3 31 98 16 90 44

Agence PROFILE
Aurore Escamilla
aescamilla@agence-profile.com
01 56 26 72 14

Juliette Kandel
jkandel@agence-profile.com
06 88 65 91 66