

## 85% des passagers d'avion méconnaissent leurs droits et cela leur coûte cher

C'est ce qui ressort d'une étude réalisée par le site de récupération d'indemnité *AirHelp*. Une directive européenne peu connue permet pourtant une compensation financière allant jusqu'à 600 euros par personne en cas de retardement ou d'annulation de vol.



Lors d'un voyage en avion, connaître ses droits peut permettre de ne pas perdre trop d'argent.

Pourtant, selon une étude réalisée auprès de 7000 voyageurs européens par le site de récupération d'indemnité *AirHelp*, reprise par *BFM Business*<sup>1</sup>, 85% des passagers aériens ne connaissent pas leurs droits en cas de retard ou d'annulation de leur vol.

### Une directive européenne méconnue

Sous certaines conditions, la loi européenne EC 261<sup>2</sup> permet d'obtenir une compensation financière allant jusqu'à 600 euros par personne. Une information sur laquelle les compagnies aériennes semblent se garder de communiquer. En effet, interrogés à ce sujet par *Airhelp*, deux passagers sondés sur trois répondent ne pas avoir reçu d'information du transporteur qui n'a pas tenu ses engagements de ponctualité.

**Seule la moitié des voyageurs concernés par une annulation ou un retard rédigent une demande d'indemnisation**  
Source : étude *AirHelp*

Dès lors, seule la moitié des voyageurs concernés par une annulation ou un retard rédigent une demande d'indemnisation. 42% disent ne pas connaître leurs droits, 36 % pensent ne pas avoir droit à une indemnisation et 24% ne savent pas comment s'y prendre pour porter plainte.

*"Il est clair que les passagers aériens se sentent toujours impuissants face aux compagnies aériennes et que beaucoup d'entre eux manquent la compensation qui leur est due en ne présentant pas de réclamation", explique Henrik Zillmer, PDG d'AirHelp.*

<sup>1</sup> <http://bfmbusiness.bfmtv.com/entreprise/avion-85percent-des-passagers-ignorent-leurs-droits-et-perdent-de-l-argent-1431366.html>

<sup>2</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:32004R0261>

Un sentiment d'impuissance, allié à un manque d'information, qui a pour résultat la perte chaque année de 5 milliards d'euros de dédommagement auquel 13 millions de passagers avaient pourtant droit.

## La rédaction vous conseille

- Avion annulé ou retardé: les cartes bancaires aident les passagers à se faire indemniser
- Singapore Airlines désignée meilleure compagnie aérienne
- Indemnisations: la galère des passagers aériens pour faire valoir leurs droits
- Retards aériens: un site permet d'être dédommagé facilement