

Retard, annulation : certains passagers aériens ignorent toujours leurs droits

Seuls 22% des passagers aériens savent qu'ils ont droit à une indemnisation si leur vol a été annulé avec moins de 14 jours de préavis, et seuls 7% savent qu'ils peuvent faire leur demande d'indemnisation dans les cinq ans suivant l'annulation ou le retard de leur vol, révèlent VoyagesPirates et Flightright.

7 passagers aériens sur 10 ignorent qu'ils ont droit à une collation en cas de retard de plus de 2 heures

Si les Français connaissent les grands principes de l'indemnisation en cas de retard ou d'annulation d'un vol, ils sont en revanche nombreux à ignorer certaines subtilités, apprend-on d'un sondage mené par VoyagesPirates et Flightright. Ainsi, 83% des Français savent qu'ils peuvent obtenir une indemnisation en cas de retard ou d'annulation de leur vol si le pilote est malade, et 75% savent qu'ils peuvent prétendre à une indemnisation à partir de 3 heures de retard.

En revanche, seuls 28% savent que la compagnie aérienne doit leur fournir des boissons et collations si le retard excède les 2 heures. Encore moins de passagers (22%) savent qu'ils ont droit à une indemnisation si leur vol a été annulé moins de 14 jours avant la date du départ. Enfin, seuls 7% savent qu'ils disposent de 5 ans pour formuler leur demande d'indemnisation.

Même en cas de voyage professionnel, l'indemnisation vous revient personnellement

Autre détail, dont seuls 60% des passagers aériens ont déclaré avoir connaissance : pour bénéficier d'une indemnisation, il est indispensable de s'être enregistré à temps, même si on sait que le vol sera retardé. Enfin, la possibilité d'indemnisation en cas de voyage d'affaires reste un flou pour 40% des passagers interrogés. 4 passagers sur 10 ignorent que l'indemnisation leur revient à titre personnel, même si le vol avait été payé par leur employeur.

Le sondage nous apprend aussi que 33% des Français ont déjà fait une demande d'indemnisation suite à un vol retardé ou annulé. Parmi eux, 72% l'ont formulée directement auprès de la compagnie aérienne, tandis que 19% ont choisi de se faire représenter par l'une des entreprises spécialisées en indemnisation de passagers aériens.