

## **10 astuces des compagnies aériennes pour éviter d'indemniser les passagers ... et comment les contrer**

**Les passagers ont droit à une indemnisation allant de 250€ à 600€ par passager en cas de retard, ou d'annulation de vol. Si certaines compagnies jouent le jeu, il est cependant difficile d'être indemnisé avec la plupart d'entre elles. RetardVol a listé les dix principales astuces des compagnies pour éviter d'indemniser les passagers.**

Cet été plusieurs milliers de vols ont été annulés ou retardés. Le règlement Européen 261/2004 prévoit une indemnisation financière lorsque la perturbation du vol est imputable à la compagnie aérienne. Ces sommes peuvent représenter des millions d'euros et donc une source de coût importante pour les compagnies les moins ponctuelles. Plutôt que de travailler sur la ponctualité, certaines ont trouvé des astuces pour ne pas indemniser les passagers.

### Les 10 astuces les plus fréquemment utilisées :

#### **1- Effectuer des vérifications extravagantes**

La compagnie Lufthansa a déjà exigé par exemple que des passagers se prennent en photo à côté de leur pièce d'identité. Cela est bien entendu inutile !

#### **2- Proposer des bons d'achat**

Les bons d'achat ou "voucher" sont fréquemment proposés par les compagnies. Certaines compagnies comme Air Austral proposent beaucoup moins que l'indemnité forfaitaire (50 à 100€) et d'autres comme Corsair, Air Corsica ou Air France laissent le choix entre une indemnisation en euros et un bon d'achat plus important pour un vol futur. Attention cependant, certains bons peuvent être limités dans le temps...

#### **3- Demander toujours plus de documents pour décourager les passagers**

Si le vol est retardé, le passager doit uniquement produire la carte d'embarquement pour prouver qu'il était enregistré et sa pièce d'identité. Rien d'autre n'est nécessaire.

#### **4- Complexifier les procédures de réclamation**

La compagnie Tunisair exige parfois que les passagers fournissent des "*procurations légalisées faites à la mairie*" lorsqu'ils mandatent un tiers pour obtenir une indemnité.

#### **5- Compter sur la méconnaissance du règlement Européen par les passagers**

La compagnie Corsair a déjà refusé d'indemniser un passager dont le vol avait été annulé pour un problème technique en expliquant qu'il avait été réacheminé sur un autre vol (bien plus tard) et n'avait donc aucun droit à être indemnisé.

#### **6- Obliger les passagers à effectuer eux même la réclamation sans l'aide d'un tiers**

Les compagnies Vueling, Ryanair ou Air Canada refusent d'étudier les réclamations si elles proviennent d'un tiers comme une société d'assistance juridique. Ryanair a récemment été sanctionné par un tribunal Néerlandais pour cette pratique.

#### **7- Indiquer de faux délais de prescription**

En France, les passagers ont 5 ans pour demander une indemnité. En Belgique c'est 1 an.

#### **8- Presser les passagers d'accepter une indemnisation faible avec un délai d'expiration**

Le montant de l'indemnité est forfaitaire et il n'y a aucune urgence pour l'accepter.

#### **9- Ne pas fournir de preuve lors d'un refus d'indemnisation**

Le règlement Européen indique que la charge de la preuve est à la compagnie lorsque la raison du retard est une circonstance exceptionnelle (problème de contrôle aérien, météo, ...). Dans les faits, presque aucune compagnie ne le fait. Tentez de demander immédiatement la raison du retard aux hôtesses ou stewards qui la connaissent sans doute.

### **10- Ne donner aucune explication motivant le refus d'indemnisation**

Surtout en période de rush, les compagnies ont tendance à envoyer des réponses toutes faites, comme dans cet exemple avec Corsair *"les retards (font) partie des aléas d'exploitation d'une compagnie aérienne"*. Ne vous contentez pas de cela et persistez dans votre demande d'indemnisation.

\*\*\*

*"Les compagnies doivent travailler sur leur ponctualité. À défaut, certaines préfèrent éviter de déboursier des indemnisations en contournant la loi. C'est une manière de se défaire de leur responsabilité alors que les préjudices des passagers sont bien réels."* estime Anaïs Escudié, Présidente de RetardVol.fr

L'une des pratiques des compagnies consistant à éviter toute aide d'un tiers, leur permet de diminuer les indemnités versées en clôturant plus facilement des réclamations de leurs clients. Ceux-ci ne cherchent alors pas à aller plus loin ou à engager un avocat. Ces compagnies jouent sur la complexité de jurisprudence du règlement Européen 261/2004 qui est à la fois de plus en plus riche et de plus en plus favorable aux passagers.

"Les nouvelles pratiques visant à éviter qu'un passager demande une assistance juridique à un tiers sont particulièrement condamnables. Un passager devrait pouvoir faire valoir ses droits de la manière dont il le souhaite. Ces pratiques ne sont pas dignes de grandes compagnies comme Vueling ou Air Canada et les passagers doivent en être informés lorsqu'ils réservent un vol." précise Anaïs Escudié

### **Consultez notre article détaillé sur les astuces des compagnies pour éviter les indemnisations :**

<https://blog.retardvol.fr/pratiques-compagnies-aeriennes-indemnisation>

---

### **Fiche explicative :**

#### **À propos de RetardVol**

RetardVol, spécialiste français d'indemnisation aérienne a été lancée en avril 2016 par Anaïs Escudié, ancienne Avocate au Barreau de Paris. RetardVol aide les passagers en détresse à obtenir une indemnisation financière prévue par le règlement Européen. RetardVol intervient auprès des compagnies aériennes en phase amiable et judiciaire lorsque les droits des passagers ne sont pas respectés. La société a aidé plus de **10.000 voyageurs à être indemnisés en 2018 et prévoit de doubler ce chiffre en 2019 avec environ 2.000 demandes d'indemnisations chaque mois.**

#### **Les droits méconnus des voyageurs :**

Plus de 50% des passagers méconnaissent leurs droits, les démarches sont longues et fastidieuses et souvent couronnées d'une réponse négative.

Les passagers dont le vol est retardé, annulé ou qui se voient refuser l'embarquement et qui ont un retard de plus de 3h à l'arrivée, ont droit à une indemnisation dont les montants sont évalués comme suit :

- 250 € pour les vols de moins de 1.500 km,
- 400 € pour les vols intra-UE de plus de 1.500 km et pour les autres vols de 1.500 à 3.500 km,
- 600 € pour les autres vols.

Cette indemnisation, prévue par le règlement européen, ne dépend pas du prix du billet mais de la distance du vol.

#### **Contact presse :**

Mail : [presse@retardvol.fr](mailto:presse@retardvol.fr) tel : **06 09 91 45 62**

Page espace presse : <https://retardvol.fr/espace-presse/>