

Communiqué de presse - Pour diffusion immédiate
4 juillet 2019

RetardVol votre meilleur compagnon juridique de voyage, publie son classement annuel des compagnies aériennes

[Voir le classement \(pdf\)](#)

Lors d'un vol annulé ou retardé, les passagers ont le droit d'être indemnisé. Toutes les compagnies n'appliquent pas ce droit et RetardVol publie son classement 2019 des compagnies aériennes afin d'y voir plus clair.

Le classement RetardVol permet d'identifier les meilleures compagnies lorsqu'il s'agit de faire respecter son droit à être indemnisé lors d'un vol annulé ou retardé, ce qui arrive à plusieurs millions de passagers chaque année.

Air France, se classe parmi les bons élèves (6,8/10), mais a vu son service se dégrader légèrement depuis un an avec notamment l'externalisation à Madagascar d'une partie du service lié aux réclamations et le manque d'expérience de ces nouvelles équipes.

Avec une note de 4/10, **EasyJet** fait partie des mauvaises compagnies en la matière. Délais de réponse moyens, et aucun justificatif fourni lors de refus d'indemnisation.

La compagnie low cost **Ryanair** obtient 0,5/10, et figure parmi les pires compagnies de ce classement. Réponses automatiques, communications trompeuses lors de la grève de leurs pilotes... Tout semble fait par Ryanair pour décourager les voyageurs d'être indemnisé.

Le top 5 est composé des compagnies Tui Fly (8,8/10), French Bee (8,3/10) et Air Caraïbes (7,3/10), Corsair (7,3/10) et EWA Air (7/10), compagnie de Mayotte filiale d'Air Austral.

Dans le bas du classement : Iberia, Aigle Azur, Air Algérie et Air Antilles. Toutes ces compagnies obtiennent 0/10 ! Il est généralement très compliqué de faire valoir ses droits et l'intervention d'un avocat voire une assignation en justice est fréquemment nécessaire.

Conjointement à ce classement, RetardVol a également mené une **étude comparative sur la ponctualité des lignes intérieures et vers l'Outre-Mer** (analyse sur 32.000 vols lors du premier semestre 2019).

> **Air France** gagne assez largement le match de la ponctualité face à **EasyJet** dans l'Hexagone et également sur les lignes vers les Antilles et la Réunion (face à d'autres compagnies).

RetardVol **donne aussi quelques astuces pour passer au travers des retards d'avion** : éviter le jeudi et le mois de juillet, ne pas partir après 18h et éviter la ligne Orly – Barcelone, c'est celle qui cumule le plus de retard !

Citations d'Anaïs Escudié, Présidente de RetardVol.fr

1/ *“Lors de l'achat d'un billet d'avion, nous conseillons aux passagers de ne pas regarder uniquement le prix mais aussi la qualité de service d'indemnisation lorsqu'un problème survient. Si nous existons c'est parce que 30% des compagnies seulement appliquent le règlement Européen. Nous avons voulu mettre en lumière les différences entre les principales compagnies aériennes que prennent les voyageurs français.”*

2/ *“Tous les jours des passagers d'un vol annulé ou retardé subissent des préjudices importants (événement raté, jours de travail perdus...). Le règlement Européen protège les voyageurs dans ce cas, mais encore trop de compagnies refusent d'appliquer le règlement Européen. Notre classement reflète les difficultés que les passagers ont à faire respecter leurs droits et être indemnisés .”*

Ressources :

- Infographie Classement RetardVol : [PDF](#)
- Autres formats de l'infographie : [PNG](#) ou [JPG](#)
- Méthodologie du classement et commentaires des notes des compagnies : [article](#)
- Méthodologie et commentaires sur l'analyse de ponctualité : [article](#)
- Logo RetardVol : [PNG](#)

Fiche explicative :

Les droits inconnus des voyageurs :

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.

À propos de RetardVol

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 indemnisé en 2018 et prévoit de doubler ce chiffre en 2019.**

Contact presse :

Nom : **Anaïs Escudié**

Mail : anais@retardvol.fr tel : **06 09 91 45 62**

Anaïs Escudié

Présidente - RetardVol.fr

06 09 91 45 62