

AirHelp fête son 11ème anniversaire et plus de 2 millions de voyageurs indemnisés

- Avec 245 000 passagers indemnisés, la France est le pays qui compte le plus de voyageurs ayant obtenus leur indemnisation grâce à AirHelp
- Avec une présence dans plus de 30 pays, un service dans 18 langues différentes et 4 bots d'intelligence artificielle pour rationaliser les processus, AirHelp a réussi à indemniser les passagers de plus de 240 pays dans le monde.
- La société compte plus de 5 millions d'abonnements au programme AirHelp Plus.

Paris, le 13 février 2024.- [AirHelp](#), première entreprise mondiale de défense des droits des passagers aériens, fête 11 ans d'existence consacrés à aider les gens à obtenir une indemnisation pour les préjudices qu'ils subissent en tant qu'usagers des compagnies aériennes. **Depuis sa création, plus de 2 millions de passagers aériens ont réclamé avec succès une indemnisation à la suite de retards de vols, d'annulations ou de refus d'embarquement.**

AirHelp est né en janvier 2013 comme un service à but non lucratif destiné à aider les passagers à faire valoir leurs droits auprès des compagnies aériennes. L'idée a germé lorsque son fondateur, Henrik Zillmer, a eu une mauvaise expérience avec un vol retardé, une situation dans laquelle il s'est senti sans protection et mal informé de ses droits. H. Zillmer a perçu le malaise des voyageurs contraints de discuter directement avec les compagnies aériennes pour se plaindre, et leur besoin d'un traitement plus proche et plus efficace. AirHelp est né de la volonté de répondre à ces besoins.

Faits notables

Aujourd'hui, sous la direction de Tomasz Pawliszyn - qui a pris les rênes en 2022 -, l'entreprise est devenue le plus grand défenseur des droits aériens au niveau mondial.

- Plus de 400 employés (ou AirHelpers) ont aidé plus de 81 millions de passagers à obtenir une indemnisation pour la perturbation de leur vol (après vérification de leur éligibilité) ; et ont traité près de 16 millions de cas qui ont nécessité une évaluation plus approfondie.
- AirHelp s'est imposée comme une entreprise mondiale, avec des partenaires juridiques dans plus de 30 pays et capable de servir dans 18 langues différentes.
- La société a développé et intégré dans son équipe quatre robots basés sur l'intelligence artificielle qui traitent les demandes d'indemnisation rapidement, efficacement et à grande échelle. Les services d'AirHelp ont ainsi franchi les frontières de plus de 240 pays, atteignant même des zones reculées comme le Svalbard, l'Antarctique, les îles Cocos ou l'île Bouvet, entre autres.

Et ce sont les passagers français qui ont le plus bénéficié de l'aide de AirHelp, puisque 245 000 passagers aériens ont pu obtenir une indemnisation grâce à la société :

	Nombre total de passagers indemnisés	
1	France	245.000

2	Etats-Unis	213.000
3	Royaume-Uni	175.000
4	Allemagne	170.000
5	Italie	144.000
6	Suède	120.000
7	Espagne	98.000
8	Norvège	87.000
9	Pays-Bas	82.000
10	Pologne	78.000

AirHelp Plus

AirHelp Plus est une solution d'abonnement annuel qu'a développée l'entreprise et qui propose plusieurs couvertures d'assurances pour répondre aux besoins de différents types de passagers. L'année dernière, AirHelp a complété ce programme avec AirPayout qui permet aux passagers éligibles de recevoir une compensation immédiate de 100 euros en plus de leur indemnisation.

Parmi les avantages de AirHelp Plus qui compte actuellement plus de 5,5 millions de membres, citons la possibilité d'accéder aux salons VIP dans plus de 600 aéroports du monde entier quand les passagers subissent un retard de plus d'une heure ou une annulation moins de 6 heures avant le départ.

Pour tous ces outils, qui visent toujours à assurer le bien-être des passagers lorsque leur vol est perturbé, AirHelp a reçu plus de 135 000 avis positifs avec la note la plus élevée (5 étoiles).

A propos de AirHelp

Depuis sa création en 2013, AirHelp est devenue la première société de défense des droits des passagers aériens au monde. Elle aide les voyageurs à obtenir des compensations pour des vols retardés ou annulés ou pour des refus d'embarquement. AirHelp mène également des actions juridiques et politiques pour renforcer davantage les droits des passagers aériens dans le monde entier. L'entreprise a déjà aidé plus de 2 millions de personnes à obtenir une indemnisation et opère dans le monde entier. Pour plus d'informations sur AirHelp : <https://www.airhelp.com/fr/>

Contact presse

Nathalie Riera - airhelp.france@actitud.agency +33 (0)6 82 83 34 20