

D'après une étude d'AirHelp, société spécialisée dans la défense des passagers aériens

Les compagnies aériennes rejettent initialement à tort 58 % des demandes légitimes d'indemnisation, six points de plus qu'en 2024

- En 2025, les compagnies aériennes ont, dans un premier temps, rejeté à tort 58 % des demandes d'indemnisation qu'elles auraient dû honorer, contre 52 % un an plus tôt. Des pratiques qui peuvent décourager les voyageurs de faire valoir leurs droits face aux compagnies
- Le motif de rejet le plus fréquent n'en est pas un : dans près d'un tiers des cas (31 %), la compagnie ne répond tout simplement pas
- Mauvaise météo invoquée sans preuve (25 %), restrictions du contrôle aérien (11 %) et refus sans motif précis (10 %) complètent les principaux prétextes

Paris, 9 septembre 2026.- En 2025, les compagnies aériennes ont multiplié les prétextes pour ne pas indemniser les passagers victimes de retards ou d'annulations. Selon une nouvelle étude d'[AirHelp](#), l'entreprise technologique spécialisée dans la défense des droits des passagers aériens, **58 % des demandes d'indemnisation qui auraient dû être acceptées ont d'abord été rejetées à tort, soit six points de plus qu'un an auparavant (52 % en 2024).**

Un rejet est jugé abusif lorsqu'une compagnie refuse une demande valable, pour laquelle le passager avait bel et bien droit à une compensation. L'analyse porte sur la première réponse apportée par la compagnie ; un certain nombre de ces dossiers finissent d'ailleurs par aboutir lorsque AirHelp poursuit la démarche avec des éléments complémentaires. Il n'en reste pas moins que les compagnies rejettent désormais davantage de demandes qu'elles n'en acceptent (42 %).

Un tiers des réclamations sans aucune réponse

Premier enseignement, et non des moindres : le motif de rejet le plus fréquent n'en est pas vraiment un. **Dans 31 % des cas, la compagnie n'apporte aucune réponse.** Près d'un tiers des réclamations valables sont donc purement et simplement ignorées, laissant le passager sans interlocuteur pour faire valoir ses droits. Ce silence progresse nettement en un an, puisqu'il concernait 26 % des dossiers en 2024.

La météo arrive en deuxième position, avancée dans 25 % des rejets abusifs (contre 21 % en 2024). Les compagnies évoquent le verglas, l'orage, le vent fort ou une visibilité réduite, alors que rien n'atteste de telles conditions sur la route concernée. Certaines circonstances extraordinaires peuvent effectivement exonérer une compagnie de son obligation

d'indemniser, mais c'est à elle de prouver qu'elles ont réellement affecté le vol en question, une vérification quasi impossible à mener pour le passager.

Des restrictions aériennes aux refus sans explication

Viennent ensuite **les restrictions du contrôle aérien (11 %)**, là encore invoquées sans preuve qu'elles aient réellement causé la perturbation, puis les refus « **sans motif** » (10 %) : **la compagnie répond, mais sans jamais indiquer pourquoi elle refuse d'indemniser.**

Le reste des rejets abusifs se répartit entre le **renvoi aux conditions générales de vente (3 %)**, qui ne peuvent pourtant pas primer sur la loi, les **problèmes techniques (3 %)**, les **incidents d'exploitation à l'aéroport (3 %)**, les **répercussions d'un vol précédent (2 %)** ou encore un **retard jugé trop court pour ouvrir droit à compensation (2 %)**. AirHelp rappelle qu'un problème technique ne constitue pas, en règle générale, une circonstance extraordinaire lorsqu'il découle de défaillances évitables propres à la compagnie ou de décisions opérationnelles qu'elle auraient pu éviter.

Un obstacle qui s'aggrave

Au-delà de la hausse de six points, c'est toute la mécanique du rejet qui se durcit : l'absence de réponse comme le recours à une météo non justifiée gagnent du terrain d'une année sur l'autre. Pour AirHelp, ces résultats montrent que **le principal frein à l'exercice des droits des passagers n'est plus seulement la méconnaissance de la réglementation, mais bien la difficulté à faire respecter ces droits face aux compagnies elles-mêmes.**

« Un refus, et plus encore une absence de réponse, ne signifie pas qu'une demande n'est pas fondée. Trop de passagers renoncent après un premier rejet, alors que la loi est de leur côté », déclare Margaux Doublet, porte-parole chez Airhelp.

AirHelp rappelle qu'un **premier refus n'est jamais définitif et invite les voyageurs à vérifier leurs droits en cas de retard de plus de trois heures, d'annulation ou de refus d'embarquement**, qui peuvent ouvrir droit à une indemnisation pouvant atteindre 600 euros au titre du règlement européen CE 261.

Pour aider les voyageurs à y voir plus clair, AirHelp met à disposition gratuitement son [guide des droits des passagers aériens](#), qui détaille les cas ouvrant droit à une indemnisation et les démarches à suivre face à un refus.

À propos de AirHelp

[AirHelp](#) est une entreprise technologique spécialisée dans la gestion des incidents de vol. Depuis 2013, elle a obtenu des indemnisations pour plus de 3,3 millions de passagers dont les vols ont subi des retards ou des annulations. 15 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et des millions d'autres bénéficient des informations spécialisées disponibles gratuitement sur airhelp.com.

AirHelp vient également de lancer sa nouvelle application, qui offre un suivi des vols en temps réel, des alertes de perturbations et des options de protection supplémentaires. [Téléchargez-la ici !](#)

AirHelp s'engage en faveur d'un avenir plus vert : l'entreprise a pris l'engagement de planter un arbre pour chaque centaine de perturbations de vol signalées et a, à ce jour, planté plus de 200 000 arbres. En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp place les personnes au cœur de ses préoccupations. Se préoccuper des personnes, c'est aussi se préoccuper de la planète.

Numéro 1 mondial de l'indemnisation pour les vols

Grâce à une équipe dédiée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur dans l'UE et au-delà d'obtenir jusqu'à 600 € pour des retards ou annulations de vol. Pour en savoir plus sur AirHelp : <https://www.airhelp.fr>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 51 51 14 57