

Coup dur pour les passagers : l'UE durcit les conditions d'indemnisation en cas de retard, qui pourront désormais atteindre jusqu'à six heures

- Les seuils de retard passent à 4 voire 6 heures, ce qui signifie que 60 % de passagers en moins seront protégés en cas de retards importants
- L'indemnisation est réduite sur les vols moyen et long-courriers

Paris, 6 June 2025- Le Conseil de l'Union européenne a approuvé ce jeudi une modification du règlement EC 261 sur les droits des passagers, qui permettra aux compagnies aériennes de retarder des vols jusqu'à 4 voire 6 heures sans obligation d'indemniser, contre un seuil actuel de 3 heures. Un coup dur pour les droits des citoyens, puisque le nombre total de passagers ayant droit à une indemnisation en cas de retard **diminuera de 60 % par rapport au niveau actuel**. Il s'agit d'une réduction drastique du niveau de protection des passagers aériens dans toute l'Europe, laissant les voyageurs européens moins protégés que ceux des régions voisines.

La seule justification avancée pour ce grave recul des droits des consommateurs est qu'il permettrait d'éviter les annulations. Un argument dénué de sens, puisque les compagnies aériennes doivent également verser des indemnisations en cas d'annulation, en plus de supporter des coûts supplémentaires liés à l'assistance aux passagers, leur réacheminement sur d'autres vols et les frais opérationnels pour repositionner leurs avions.

Pour couronner le tout, au lieu d'ajuster les indemnisations en fonction de l'inflation accumulée au cours des 20 années écoulées depuis l'introduction du règlement, le **Conseil de l'UE a choisi de réduire les montants versés sur les vols moyen et long-courriers**.

L'indemnisation maximale disponible pour les passagers sera désormais de 500 €, et les vols de moins de 3 500 km seront plafonnés à 300 €. Il s'agit d'une réduction significative pour de nombreux passagers par rapport aux montants actuels de 250 €, 400 € et 600 € par personne.

Chez [AirHelp](#), nous sommes profondément préoccupés par cette mesure, car ce nouveau changement réglementaire porte gravement atteinte aux droits des passagers et crée encore plus de confusion parmi les voyageurs dans toute l'Union européenne. Ce recul en matière de droits des consommateurs pourrait bien être le plus important jamais enregistré dans l'histoire de la protection des consommateurs au sein de l'UE.

Un recul dans la défense des droits des consommateurs

Depuis son adoption il y a vingt ans, le règlement EC 261 est une référence mondiale en matière de protection des passagers, garantissant une compensation juste en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement causés par les compagnies aériennes. En affaiblissant ce règlement, l'UE incline délibérément la balance encore davantage en faveur des compagnies aériennes, laissant des millions de passagers avec moins de protections.

AirHelp craint que ce changement réglementaire ait de graves conséquences négatives pour les voyageurs, qui devront faire face à des retards plus longs et plus fréquents avant de pouvoir prétendre à une indemnisation.

De plus, **le fardeau des perturbations aériennes reposera encore davantage sur les voyageurs**, à un moment où les retards et annulations augmentent dans toute l'Europe. Ce changement érode la responsabilité des compagnies aériennes, accroît l'incertitude juridique et réduit la transparence concernant les droits des passagers, laissant les voyageurs plus vulnérables lorsque les choses tournent mal.

La posture d'AirHelp

Notre mission chez AirHelp a toujours été de défendre les passagers aériens et de garantir, par notre travail, le respect de leurs droits. C'est pourquoi nous sommes déçus par cette décision et par le message qu'elle envoie aux voyageurs dans toute l'UE et au-delà.

À la fois au niveau de l'UE et des États membres, **nous continuerons à défendre une législation juste et solide**. Pour ce faire, nous reprendrons un dialogue actif avec les parties prenantes, les responsables politiques et les groupes de défense des consommateurs afin de garantir que la voix des passagers soit entendue.

AirHelp reste engagé à fournir le meilleur soutien possible aux passagers aériens, quel que soit le cadre réglementaire.

Tomasz Pawliszyn, PDG d'AirHelp, avertit :

*« Chez AirHelp, nous croyons que la règle des trois heures garantit une indemnisation adéquate en cas de retards importants, favorise la confiance du public et rend les voyages aériens plus fiables pour des millions de passagers. En augmentant le seuil de retard et en réduisant les indemnisations, l'UE fragilise une protection historique et sape l'un de ses accomplissements les plus reconnus en politique de consommation. Nous craignons également que ce changement crée une énorme confusion pour les voyageurs. Le seuil de trois heures pour les retards est aujourd'hui une norme mondiale. **C'est pourquoi nous appelons le Parlement européen et le Conseil à reconsidérer toute proposition visant à affaiblir le règlement EC261 et, au contraire, à travailler pour renforcer la protection des passagers à une époque où le trafic aérien et les bénéfices des compagnies aériennes augmentent.***

»

Signez pour sauver les droits des passagers

Les passagers peuvent encore faire entendre leur voix : [lisez-en plus et signez la pétition.](#)

À propos d'AirHelp

AirHelp est une entreprise de technologie du voyage qui s'attaque aux perturbations des vols. Depuis 2013, elle a obtenu une indemnisation pour plus de 2,7 millions de passagers victimes d'un retard ou d'une annulation de vol. 6,5 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et d'innombrables millions d'autres bénéficient des informations d'experts disponibles gratuitement sur [airhelp.com](https://www.airhelp.com)

#Le numéro 1 de l'indemnisation des vols dans le monde entier

Avec un réseau de 50 cabinets d'avocats dans plus de 35 pays, une IA innovante travaillant en coulisses et une équipe dévouée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à toute personne voyageant au Royaume-Uni, dans l'Union européenne et au-delà de réclamer facilement jusqu'à 600 euros pour les retards et les annulations de vols.

En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp s'engage à prendre soin de la planète et à investir dans un avenir plus vert en plantant un arbre pour 100 vols perturbés. À ce jour, plus de 69 500 arbres ont déjà été plantés.

D'autres informations sur AirHelp sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.airhelp.com/fr/>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14

