

Une nouvelle enquête d'AirHelp révèle que

Perturbations aériennes : un coût réel moyen de 473 € par passager

- En France, un incident aérien coûte en moyenne **473 € par passager**, entre dépenses imprévues, pertes financières et impacts sur le bien-être, selon une enquête récente.
- Plus de la moitié des passagers français (51 %) déclarent avoir dû engager des dépenses imprévues après une perturbation de vol.
- Plus d'un tiers ne reçoit aucun remboursement de la part de la compagnie aérienne.
- En complément, AirHelp publie une nouvelle édition 2026 de son guide des droits des passagers, pour aider les voyageurs à mieux connaître et faire valoir leurs droits.

Paris, 10 août 2026.- Retards prolongés, vols annulés, correspondances manquées ou bagages perdus : pour de nombreux passagers, les perturbations aériennes font désormais partie de l'expérience de voyage. Pourtant, leurs conséquences dépassent largement l'inconfort momentané. Elles entraînent des coûts supplémentaires, des pertes financières et des répercussions importantes sur l'organisation des déplacements et le bien-être des voyageurs.

Selon une enquête menée auprès de 300 passagers français par [AirHelp](#), spécialiste de la défense des droits des passagers aériens, **trois voyageurs sur quatre (75 %) déclarent avoir subi une perturbation de vol au cours des douze derniers mois**, qu'il s'agisse d'un retard de plus de deux heures, d'une annulation ou d'un changement d'horaire. Par ailleurs, 46 % indiquent avoir également rencontré des problèmes liés à leurs bagages, retardés, endommagés ou perdus.

Lorsque ces incidents surviennent, **ils se traduisent très souvent par des frais supplémentaires**. Plus de la moitié des passagers concernés (51 %) déclarent avoir dû engager des dépenses imprévues, par exemple pour se restaurer à l'aéroport, réserver une nuit d'hôtel ou organiser un transport alternatif. Les montants peuvent rapidement s'accumuler.

Au total, en prenant en compte les dépenses et les pertes financières, **le coût moyen d'une perturbation de vol atteint 473 € par passager, juste en dessous de la moyenne mondiale de 514 €**.

Les perturbations de vol ont également des conséquences importantes sur l'expérience de voyage. **64 % des passagers déclarent avoir ressenti du stress ou de la frustration, tandis que certains évoquent un impact sur leur santé, leur fatigue ou leurs obligations personnelles (24 %)**. Elles peuvent aussi entraîner des projets perturbés, des événements manqués et de longues attentes dans des conditions parfois inconfortables.

La protection des passagers, un enjeu clé

Malgré ces dépenses, les passagers ne sont pas toujours remboursés. **Plus d'un tiers des voyageurs français (36,5 %) déclarent n'avoir reçu aucun remboursement** de la part de la compagnie aérienne pour les frais engagés à la suite de la perturbation.

Par ailleurs, **de nombreux passagers ne demandent pas d'indemnisation, souvent par manque d'information ou en raison de procédures jugées trop complexes**. Un voyageur sur cinq (20 %)

affirme ne pas savoir qu'il pouvait en faire la demande, tandis que 25 % renoncent car la démarche leur semble trop compliquée.

Ces résultats mettent en évidence un décalage entre les droits théoriquement garantis aux passagers et leur mise en œuvre dans la pratique.

Ainsi, **le coût d'une perturbation aérienne dépasse largement le prix initial du billet**. Entre dépenses imprévues, pertes financières et impacts personnels, les voyageurs supportent souvent une grande partie des conséquences d'un incident aérien. Même lorsqu'une réclamation est déposée, l'issue n'est pas toujours favorable : près de quatre passagers sur dix indiquent ne pas avoir reçu d'indemnisation.

À cela s'ajoute une information encore insuffisante. **Seuls 28 % des voyageurs déclarent avoir été informés de leurs droits pendant la perturbation**, et plus de quatre sur dix se disent insatisfaits de l'assistance fournie par la compagnie aérienne.

Un guide pour mieux connaître ses droits

Face à ce déficit d'information, AirHelp a publié en 2026 une nouvelle édition de son [guide des droits des passagers aériens](#). Pensé comme **un outil pratique et accessible, il vise précisément à lever les obstacles qui dissuadent de nombreux voyageurs de réclamer** : la méconnaissance de leurs droits et la complexité perçue des démarches.

Le guide rappelle dans **quels cas un passager peut prétendre à une indemnisation pouvant atteindre 600 € au titre du règlement européen CE 261**, applicable aux vols au départ de l'Union européenne ainsi qu'aux vols à destination de l'UE opérés par une compagnie européenne. Il clarifie aussi une confusion fréquente : **indemnisation, remboursement du billet et prise en charge des frais engagés (restauration, hébergement, réacheminement)** sont trois choses distinctes, parfois cumulables. Il précise également les **cas de retard, d'annulation** ou de **correspondance manquée** ouvrant droit à compensation, les **situations de grève concernées**, ainsi que les droits en matière de bagages perdus, retardés ou endommagés.

Il propose enfin une **liste concrète des justificatifs à conserver pour appuyer une réclamation** (carte d'embarquement, confirmation de réservation, reçus des dépenses) et met en garde contre l'acceptation de bons ou d'avoirs sans en vérifier l'équité.

Le guide 2026 est disponible gratuitement sur [AirHelp](#).

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 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 82 50 84 14