



Notre avis sur Airhelp : le service pour l'indemnisation des retards en avion

Faut-il choisir Airhelp ou une compagnie concurrente offrant le même type de service ? Comment fonctionne l'indemnisation des retards en avion ? quels sont les tarifs de ces services ? quels sont les avis des utilisateurs et notre avis personnel ? on vous dit tout !

Airhelp, arnaque ou bon plan ?

Préambule : l'indemnisation des vols retardés en avion, c'est un droit ! Oui, mais...

L'indemnisation des vols retardés ou annulés existe en théorie. Mais cela dépend de nombreux facteurs, comme le lieu du vol, la compagnie, les délais etc... car il n'y a pas de réglementation internationale en la matière.

La réglementation la plus favorable et la plus protectrice, est celle de l'Union Européenne. Mais il y a des conditions, et entre la loi et son application, il y a de grandes différences. Certaines compagnies ne jouant pas le jeu facilement alors qu'elles y sont en théorie contraintes. D'où les services comme airhelp qui peuvent s'avérer très utiles.

Que dit la réglementation européenne en matière de retard lors d'un vol en avion ?

Vous disposez des droits suivants :

- droit à l'information : la compagnie doit vous tenir informé de vos droits et des raisons du retard de votre vol
- droit à l'indemnisation : en cas de retard de plus de 3 h (sauf circonstances extraordinaires, comme une catastrophe naturelle)
- droit à une prise en charge à l'aéroport : repas, communication gratuite et même hébergement selon la durée du retard et la distance du vol
- droit à un réacheminement ou remboursement : si le vol à plus de 5 h de retard

Mais attention, il y a des conditions pour bénéficier de ces droits, notamment selon la provenance / destination du vol et la nationalité de la compagnie aérienne.

Mon annulation / retard de vol est-il éligible à une indemnisation ou un remboursement ?

Voici les conditions pour prétendre à une indemnisation (allant jusqu'à 600€) en cas de retard, d'annulation ou de surbooking :

- Votre vol a atteint sa destination avec un retard de plus de 3 heures par rapport à l'horaire prévu initialement.
- Le vol est parti depuis un aéroport situé dans l'Union européenne (peu importe la compagnie aérienne), ou a atterri dans un aéroport de l'Union européenne (à condition que la compagnie aérienne ait son siège social dans l'UE).
- Vous avez procédé à votre enregistrement dans les délais requis (généralement au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue).
- La réclamation porte sur un vol effectué au cours des trois dernières années.
- Le retard était imputable à la compagnie aérienne (par exemple, des circonstances opérationnelles ou des problèmes techniques ont causé ce retard).

NB : les circonstances exceptionnelles non prévisibles comme des aléas météo importants ou une grève du personnel d'aéroport ne sont pas pris en charge (sauf si grève du personnel de la compagnie aérienne).

Dernier point, la réglementation européenne est valable pour les vols :

- intra UE
- d'un vol UE vers l'extérieur de l'UE
- D'un vol en provenance de l'extérieur de l'UE vers l'UE **si la compagnie a son siège social en UE**

En plus des pays de l'Union Européenne, ces pays / territoires outre mer sont concernés par la même législation et donc les même règles d'indemnisation :

- Islande
- Norvège
- Suisse
- Guyane française
- Martinique
- Guadeloupe
- Réunion
- Saint-Martin
- Madère
- Açores
- îles Canaries

Se faire indemniser pour les retards en avion de moins de 3 heures ?

La réglementation n'impose pas d'indemnisation ou de remboursement pour les retards de vols de moins de 3h. C'est donc au bon vouloir de chaque compagnie aérienne.

Cependant, certaines assurances proposent des contrats incluant des indemnités en cas de retard de 1h ou 2h. Mais ce sont des services payants. Je ne conseille pas forcément de souscrire à ce genre d'option seule, mais plutôt insérée dans d'une assurance voyage complète.

Retrouvez notre guide pour trouver la [meilleure assurance voyage](#) correspondant à votre profil

Hors Europe, peut-on se faire rembourser sur les vols en retard ?

Oui, dans certains cas, c'est possible. Impossible de vous lister les cas particuliers, mais cela dépend des destinations, des compagnies aériennes, des délais de retard...

Airhelp est la compagnie proposant la prise en charge des demandes d'indemnisation la plus exhaustive, avec notamment les lois particulières en vigueur au Québec, au Brésil et en Turquie.

Pour savoir si votre trajet en particulier peut faire l'objet d'une indemnisation, même hors UE, vous pouvez faire une simulation gratuite sur le site d'Airhelp.

[Faire une réclamation auprès d'Airhelp](#)

Faut-il utiliser Airhelp ou passer en direct auprès de la compagnie aérienne ?

La réponse est à peu près évidente, et si vous lisez cet article, il est fort probable que vous avez déjà essayé d'obtenir une indemnisation sur un vol retardé ou annulé sans succès auprès de la compagnie aérienne en faute.

Airhelp ou ses concurrents sont un service très utile, seulement si vous avez déjà tenté d'obtenir un remboursement partiel ou total auprès de la compagnie aérienne, en direct, sans succès.

Certaines compagnies jouent le jeu de la réglementation européenne et ont un processus presque automatisé pour vous indemniser en cas de retard de l'avion, ou d'annulation de vol. Dans ce cas, autant utiliser cette option, cela vous évitera les frais prélevés par les compagnies tierces comme Airhelp.

Malheureusement, beaucoup de compagnies aériennes ne jouent pas le jeu, qu'elles soient européennes ou non. Soit il n'y a pas de processus clair pour faire la demande, soit votre demande est refusée pour des motifs plus ou moins clairs ou illégitimes.

Alors dans ce cas, vous avez trois solutions :

- vous vous lancez dans une croisade épistolaire avec quasiment aucune garantie de succès : vous rédigez mise en demeure et lettres recommandées en série en faisant des beaux courriers avec article de loi, preuve de retard etc. Mais bonne chance pour obtenir quelque chose...
- vous faites appel à un avocat spécialisé. Ça fonctionne, mais vous ne gagnerez pas grand chose, les frais d'avocat pouvant égaler les indemnités potentielles
- vous faites appel à une entreprise spécialisée comme Airhelp, qui possède un processus standardisé permettant d'avoir de bonnes chances de succès, sans que cela vous coûte un bras

Dans quel cas faire appel à Airhelp ou équivalent ?

Comme je le disais précédemment, je vous conseille de faire appel à Airhelp ou un des ses concurrents quand vous n'avez pas obtenu de remboursement de la compagnie aérienne en direct, ou que vous n'êtes pas satisfait de celui-ci, ou encore que vous ne savez pas comment faire.

Mais pour être plus clair, voici les cas de figure où Airhelp pourra vous aider à obtenir un remboursement ou une indemnisation :

- Retard de vol aérien au départ ou à destination de l'UE de plus de 3 h
- Annulation de vol dans des délais non raisonnables
- Correspondance ratée (arrivée avec + 3 h de retard)
- Surbooking d'un avion
- Embarquement refusé (alors que ce n'est pas votre faute)
- Bagage retardé
- Grève
- Passagers en situation de handicap



Se faire indemniser grace à Airhelp

Comment fonctionne Airhelp ?

1. Etude immédiate et gratuite sur l'éligibilité de la demande d'indemnisation du vol retardé / annulé

Pour débiter le processus, vous êtes invité à déposer un dossier. La première étape sera de renseigner les informations sur votre vol pour voir s'il est éligible à une potentielle indemnisation.

Il vous faudra renseigner la date, l'aéroport de départ et d'arrivée et la compagnie aérienne. Une liste des vols est alors indiquée, vous n'avez plus qu'à sélectionner le votre.

Ensuite, vous devrez renseigner le type de soucis rencontré (retard, refus d'embarquement, annulation).

Enfin, vos coordonnées seront demandées, Airhelp vous dira alors instantanément si vous êtes en droit de demander une indemnisation (ils ont déjà enregistré dans leur banque de données les retards de vols constatés).

Il est également possible d'aller plus vite si vous avez votre carte d'embarquement en uploadant directement votre carte d'embarquement.

2. Faire une réclamation

Si vous êtes éligible à une indemnisation suite à un retard, une annulation, vous pourrez alors directement constituer votre dossier de réclamation.

Vous n'aurez qu'à suivre la suite du formulaire en donnant vos coordonnées détaillées et en fournissant les documents prouvant que vous avez réservé / effectué le vol en question.

Vous donnez mandat à Airhelp pour agir en votre nom, entamer la réclamation auprès de la compagnie pour vous et éventuellement aller plus loin en justice si nécessaire (ils reviendront vers vous avant d'entamer ce genre de démarche plus lourde).

**Élise**

Votre assistant AirHelp

Paris (CDG) → New York (JFK)

Quelle était la date de départ prévue ?

Date

Avec quelle compagnie aérienne avez-vous voyagé ?

Compagnie aérienne

Veillez choisir votre vol dans la liste ci-dessous :

Heure prévue

Numéro de vol

 08:30 → 10:40

AF 2

 10:30 → 13:00

AF 4

 11:30 → 14:10

AF 3628

 13:30 → 16:10

AF 6

 14:30 → 17:10

AF 8990

 16:30 → 19:10

AF 8

 18:30 → 21:10

AF 10

 20:30 → 22:50

AF 12

 Je ne trouve pas mon vol

3. Une attente très variable

S'ensuit une attente qui est très variable pour l'instruction du dossier. Ce n'est pas vraiment dépendant de Airhelp, en tout cas pas uniquement, mais plutôt de la compagnie aérienne. Selon sa volonté de coopérer, selon la complexité du dossier etc, ce peut être assez rapide (quelques jours), comme très long (parfois plusieurs années en cas d'action en justice...).

De manière générale, attendez vous à un traitement de plusieurs mois, quitte à être agréablement surpris si c'est plus rapide. Mais rappelez vous que c'est quasiment du cas par cas.

4. Le remboursement / indemnisation

Une fois la réclamation acceptée / négociée, vous recevrez l'indemnisation ou le remboursement selon le cas, sur votre compte en banque. C'est sur cette indemnisation qu'Airhelp viendra prélever sa commission pour le service rendu.

Celle-ci est de 35 % pour un dossier classique, ou 50 % en cas d'action judiciaire. Sauf si vous avez souscrit à leur service d'abonnement Airhelp+, dans ce cas il n'y a pas de commission, vous recevez l'indemnisation complète.

Vous pourrez retrouver le détail de cet abonnement Airhelp+ qui peut être intéressant si vous êtes un voyageur en avion régulier, en particulier si vous voyagez sur des lignes / compagnies qui ont souvent des retards.

Le support client d'Airhelp

Airhelp fait face à une rude concurrence, avec de nombreuses entreprises qui proposent les mêmes services. Toutes ont la même promesse : vous accompagner pour vous faire indemniser en cas de retard ou annulation de votre vol.

Il n'est pas facile de les comparer sur leur taux de réussite, les entreprises ne communiquant pas de manière très transparente sur le sujet. On vous donne des % de réussite mirobolants, sans vraiment savoir d'où sortent ces données.

En revanche, ce qu'on peut comparer, ce sont les tarifs et les services clients.

Les tarifs d'Airhelp ne sont pas les moins chers. Pourtant, ce sont les solides leaders, loin devant le reste de la concurrence. La raison ?

Le service client, qui est au coeur des services de ces entreprises. Ils sont de loin les mieux notés, les plus réputés. Que ce soit pour la qualité des réponses apportées ou pour la satisfaction générale attribuée à leurs services.

En bref, c'est la valeur sûre.

Pour être complet, j'ai fouillé dans les commentaires négatifs, car c'est toujours intéressant. La plupart du temps, ce sont des plaintes par rapport au fait que leur dossier ne soit pas éligible (méconnaissance de la réglementation de la part du client, airhelp ne peut pas aller au delà de la loi).

D'autres parlent d'arnaque d'Airhelp par rapport à la commission demandée. Je pense que ce terme est très excessif, la commission est clairement annoncée avant de vous lancer et il faut bien qu'ils puissent gagner de l'argent pour leurs services. Aussi, rien ne vous oblige à faire appel à eux.

Enfin, les derniers commentaires négatifs font état des délais de traitement parfois très longs. Oui, c'est vrai, parfois c'est très long... Surtout en cas d'action judiciaire. Mais durant ce délai vous n'avez pas besoin de faire.

Les services d'abonnement Airhelp+ pour voyager l'esprit tranquille

Airhelp se distingue de la concurrence sur leur service d'abonnement Airhelp+.

Le principe est simple, vous souscrivez un abonnement annuel couvrant un certain nombre de vols. En contrepartie, en cas de soucis sur votre vol : retard, problème de bagages, annulation, vous êtes couvert par airhelp.

Vous aurez ainsi accès aux services d'Airhelp, sans qu'ils ne prennent de commission pour vous accompagner (celle-ci allant de 35 à 50 % si vous n'avez pas d'abonnement).

Mais ce n'est pas tout, vous aurez également d'autres avantages supplémentaires immédiat en cas de soucis, comme une compensation de 100 € en cas de retard ou de perte de bagage et un accès aux salons voyageurs.

Les avantages d'Airhelp+

Avantages Airhelp + smart ou pro	Airhelp sans abonnement
100 € en cas de retard de vol + indemnisation légale	indemnisation légale – commission (35 – 50 %)
100 € en cas de retard / perte de bagages	
Accès à un salon voyageur en cas de retard	
Réductions exclusives esim, location de voiture et plus	

Tarifs abonnement Airhelp+ smart ou pro

Airhelp+ smart : 39,99 € / an pour 3 voyages

Airhelp+ pro : 99,99€ / pour 9 voyages

En résumé, je dirai que comme beaucoup d'assurances, c'est un choix très personnel. Cela dépend de votre acceptation du risque. Est-ce que vous préférez prendre ce risque financier et croiser les doigts en cas de soucis avec votre vol ? Ou bien préférez vous assurer complètement vos arrières et partir l'esprit tranquille, quitte à dépenser un peu plus au départ.



Souscrire un abonnement Airhelp+

Les précautions à prendre en cas de retard de votre avion

Afin de maximiser vos chances de succès d'obtenir une indemnisation, il faut absolument accumuler les preuves de ce retard, pouvoir prouver que vous étiez à bord et si possible connaître les raisons du retard.

La bonne attitude à adopter :

- Gardez précieusement votre carte d'embarquement ainsi que tout autre document de voyage attestant que vous étiez passager sur ce vol.
- Conservez les justificatifs de toutes les dépenses supplémentaires occasionnées par le retard de vol.
- Renseignez-vous sur les raisons du retard de votre vol.
- Collectez toutes les preuves du retard, comme des photos du tableau d'affichage à l'aéroport ou des messages de la compagnie aérienne confirmant l'incident.
- Notez l'heure exacte à laquelle vous êtes arrivé à destination.
- Demandez à la compagnie aérienne de prendre en charge vos repas et boissons.
- Ne signez aucun document ni n'acceptez pas d'offre qui pourrait compromettre vos droits.
- En cas de retard de plus de 5 heures, vous pouvez choisir d'attendre votre avion ou d'annuler votre vol et demander un remboursement.
- Si votre vol est reporté au lendemain, exigez que la compagnie aérienne prenne en charge les frais d'hôtel pour la nuit.

Remarque : si votre avion n'a pas de retard, mais une très longue escale de nuit, vous pouvez demander à la compagnie aérienne si elle prend en charge une nuit d'hôtel une fois arrivé à l'aéroport d'escale. Ce n'est pas obligé, mais cela fonctionne souvent ! A deux reprises nous avons eu droit à une nuit d'hôtel, plus repas et transport aller-retour !

Notre test d'Airhelp en République Tchèque et aux Etats-Unis

A deux reprises, nous avons eu des retards importants lors de vols en avion. Des retards de plus de 3h, heureusement sans escale.

Je ne nommerai pas les compagnies aériennes mises en cause, mais elles n'ont pas voulu nous indemniser pour des raisons obscures, arguant que ce n'était pas de leur faute, mais des raisons externes.

Nous n'avions aucune preuve de cela, et avons vérifié que nos vols étaient éligibles à la réglementation européenne (à part que nous n'avions pas eu les raisons du retard).

Nous avons pris la précaution de garder nos cartes d'embarquement, pris des photos des tableaux d'affichage au départ et à l'arrivée.

Etant bredouilles en direct, nous avons fait appel à Airhelp, cela ne nous engageant à rien puisqu'on ne paye rien s'ils n'obtiennent pas de compensation.

Résultat, la première fois, nous pensions que c'était tombé à l'eau, n'ayant pas de nouvelles. Mais au bout de 5 mois je crois (oui, c'est long !), nous avons obtenu l'indemnisation.

La seconde fois, ce fut plus court, environ 3 mois si mes souvenirs sont bons.

Conclusion, si nous étions restés sur le refus initial de la compagnie, nous n'aurions rien obtenu.

C'était il y a longtemps et Airhelp affirme désormais que ses délais sont bien plus courts qu'avant...

Avantages et inconvénients d'Airhelp

Avantages d'Airhelp

- le processus de demande d'indemnisation est très simple
- si vous ne touchez aucune indemnisation vous n'avez rien à payer
- les chances de succès sont très largement supérieures qu'en direct

Inconvénients d'Airhelp

- Airhelp prélève une commission de 35 à 50 % (si action judiciaire)
- cela peut prendre du temps

J'ai lu que certaines compagnies aériennes incluent les services d'Airhelp dans l'achat des billets. Ce qui me paraît assez incongru pour le moins... Cela veut dire qu'ils attendent à ce que les clients fassent une réclamation auprès d'un service tiers qui prendra une commission, plutôt que de verser directement la compensation (obligatoire je le rappelle) à leur client... Ca ressemblerait presque à une arnaque, ou tout du moins une entente peu vertueuse entre la compagnie et airhelp...

Airhelp vs la concurrence : qui est le meilleur pour indemniser les retards et annulation de vol ?

Si Airhelp est le leader incontesté dans le domaine de l'indemnisation des retards et annulations de vols, il existe une myriade d'autres entreprises proposant le même service, avec plus ou moins de succès.

Il est donc intéressant de regarder si d'autres arrivent à faire mieux que Airhelp, avec une commission moindre ou une meilleure satisfaction client notamment. Ce sont les seuls critères pertinents que j'ai trouvé, le taux de succès affiché étant issu des compagnies elles-mêmes et peu dignes de fiabilité (on peut faire dire ce qu'on veut aux chiffres).

J'ai listé les 5 principales compagnies actives en France :

Le nombre d'avis laissés sur Airhelp laisse peu de doute sur la position très dominante dans le secteur...

Malgré tout, on voit qu'ils possèdent les taux de commission parmi les plus élevés, de peu. Globalement, les notes des clients sont excellentes pour quasiment tous ces services, à part indemniflight, légèrement en retrait.

Bref, la valeur sûre semble être Airhelp, avec également flightright qui est probablement une bonne alternative, avec la meilleure satisfaction client et une commission légèrement moins élevée. Avec ces deux compagnies, je pense que vous ne pouvez pas vous tromper.

[Demander une indemnisation avec Airhelp](#)
[Demander une indemnisation avec flightright](#)

Synthèse des avis sur Airhelp

En allant un peu plus loin concernant les avis sur Airhelp. Au delà de l'impressionnant score trustpilot de 4,6 sur plus de 200 000 avis (ça en fait des retards d'avion indemnisés !), il est intéressant de regarder plus dans le détail le contenu de ces avis.

Sur trustpilot, mais aussi dans les forums et autres sites d'évaluation. Si on retire les articles purement marketing ou sponsorisés, ce sont des informations précieuses.

Il en ressort que les avis sont globalement très bons.

Les insatisfaits se plaignent principalement de deux points :

- leur indemnisation n'a pas abouti, le plus souvent par manque de pièces justificatives, ou parce que leur vol n'était éligible
- les délais parfois très longs pour obtenir une indemnisation (parfois quelques jours, jusqu'à plusieurs années)

Conclusion : notre avis sur Airhelp, les meilleurs pour une indemnisation de vol en retard ?

Après avoir regardé à la loupe les services d'Airhelp, fait appel à leurs services, regardé par rapport à la concurrence, nous pensons qu'Airhelp est aujourd'hui le meilleur service pour l'indemnisation des retards ou annulation de vols.

Pourquoi ? Parce que c'est l'entreprise la mieux implantée dans le secteur, avec la plus grande expérience, le meilleur service client et probablement les meilleures chances de succès.

Mais, car il y a toujours un mais, il faut bien avoir conscience que ce service n'est pas réellement gratuit. Si Airhelp ne parvient pas à obtenir une indemnisation pour votre vol en retard ou annulé, vous ne paierez rien. Mais si vous en obtenez une via leurs services, alors ils prélèveront de 35 à 50 % de commission.

Certains font un peu moins cher, mais je pense que la différence ne vaut pas le risque d'aller vers un service moins performant, avec un réseau moins développé que les leaders incontestés du marché. La qualité à un prix !

Et si vous êtes un voyageur régulier, avec de potentiels retards ou annulations à venir, alors le service d'abonnement Airhelp+ peut être une option intéressante, où des services supplémentaires vous seront proposés et la commission sur les indemnités perçues disparaît.



[Demander une indemnisation avec Airhelp](#)

Ces autres dossiers pourraient vous intéresser

[Quelle est la meilleure assurance voyage ? Notre comparatif](#)

[Voyager sans billet retour, la solution que nous conseillons](#)

[La meilleure carte bancaire en voyage, notre comparatif](#)

[Le meilleur site pour louer une voiture à l'étranger](#)
