

Le retard des uns fait le business d'autres

B bilan.ch /economie-plus-de-redaction/retard-uns-business-dautres



Surbooking, retards de plus de 3heures et annulations de vol représenteraient en termes d'indemnisation plus de 3 milliards d'euros, d'après les estimations. Et cela rien que pour le ciel européen où, sur trente jours, le site flightstats.com a décompté quelque 6400 vols annulés. Sur un total de 173'000 retards, 1800 concernaient l'aéroport de Genève. Avec un trafic aérien en constante progression, le marché des indemnisations est encore promis à croître.

Lire aussi: [Le trafic aérien a progressé grâce aux compagnies low-cost en 2016](#)

Ces deux dernières années, une multitude de start-up ont été créées dans ce domaine, comme [EUclaim](#) aux Pays-Bas, [Flightright](#) et [refund.me](#) en Allemagne, [RefundMyTicket](#) en France, ou encore [AirHelp](#), autre société allemande créée par un ancien de [Rocket Internet](#) (Zalando). Ces sociétés se chargent des échanges extrajudiciaires et de porter la requête de l'utilisateur devant les tribunaux si nécessaire. Elles se financent en prélevant entre 18 et 30% de commission sur la somme obtenue.

98% de remboursement sans aller en justice

Première start-up helvétique à s'aventurer dans cette activité, [cancelled.ch](#) a mis en ligne son site en février dernier. «Depuis le lancement, nous avons déjà eu plus de 300 clients. Nous recevons 6 à 10 nouvelles demandes de renseignements par jour. Jusqu'ici, nous avons obtenu un taux de 98% de remboursement, sans aller jusqu'aux tribunaux», rapporte Edoardo Köppel, cofondateur avec Simon Sommer.

Les deux diplômés en droit de l'Université de Zurich exploitent déjà à Baden (AG) la firme Anemis, spécialisée dans les services juridiques en ligne (legaltech). Selon eux, le fait que [cancelled.ch](#) soit une start-up suisse est un avantage pour la clientèle nationale: «La situation juridique ici diffère légèrement de celle qui prévaut en Europe lorsqu'il faut aller déclencher une action en justice. La maîtrise du droit suisse constitue un avantage dans ces cas-là.» Le site lancé en allemand offre le service par mail en français, italien et anglais. Les versions

de cancelled.ch dans les deux autres langues nationales sont attendues pour début 2018.

Lire aussi: [Vol retardé: comment se faire rembourser](#)

Toutes ces start-up fonctionnent sur le même modèle. Le client s'inscrit gratuitement sur le site. Lorsque sa demande d'indemnisation est éligible, la firme web sollicite réparation auprès de la compagnie aérienne concernée. La législation européenne également en vigueur en Suisse a établi une grille tarifaire pour les retards variant de 250 à 600 euros d'indemnité en fonction de la longueur du vol. Ces conditions s'appliquent uniquement dans les cas où la compagnie est responsable du retard et excluent la couverture des aléas météorologiques ou des grèves des aiguilleurs du ciel.

Le consommateur mieux défendu

«La simplification des processus légaux grâce à la numérisation va s'étendre à de nombreux secteurs. C'est une bonne chose car il est aujourd'hui difficile pour les consommateurs de se faire justice eux-mêmes. Ils restent la partie faible dans les litiges», observe Valérie Muster, juriste à la [Fédération romande des consommateurs \(FRC\)](#).

L'association, qui a notamment reçu des plaintes concernant AirHelp, conseille néanmoins de se montrer prudent face aux sites commerciaux. Valérie Muster reprend: «La FRC met à disposition gratuitement des lettres types et préconise dans un deuxième temps de recourir à l'[OFAC \(Office fédéral de l'aviation civile\)](#) via son formulaire. Le mandant touchera alors l'intégral de la somme, sans qu'aucun intermédiaire ne prélève de commission.»

Lire aussi: [Ryanair trouve des solutions pour la quasi-totalité des clients](#)