

## PERSBERICHT

### Een zeer atypische zomervakantie voor Europ Assistance Belgium

27-08-2020  
Persbericht

#### EEN ZOMER GEKENMERKT DOOR EEN GEVOELIGE DALING VAN HET AANTAL INTERVENTIES IN HET BUITENLAND ALS GEVOLG VAN DE IMPACT VAN COVID-19 OP DE VAKANTIEGANGERS

Europ Assistance Belgium maakt de balans op van de zomer 2020:

##### Contacten pers:

Xavier Van Caneghem  
PR & Market Analyst  
0473.46.82.00  
[xavier.van.caneghem@europ-assistance.be](mailto:xavier.van.caneghem@europ-assistance.be)

Jean-Christophe Dupas  
Interel  
0473.19.85.59  
[jean-christophe.dupas@interelgroup.com](mailto:jean-christophe.dupas@interelgroup.com)

- De daling van het aantal vertrekken, de keuze van de vakantiebestemmingen, het ontstaan van de “rode zones” en de geboden voorzichtigheid als gevolg van COVID-19 hebben een aanzienlijke invloed gehad op de bijstandsaanvragen van deze zomer.
- Tussen 26/06 en 26/08, ontving Europ Assistance iets minder dan 62.000 bijstandsaanvragen, hetzij een daling van 31% in vergelijking met dezelfde periode in 2019.
- **Medische problemen in het buitenland** namen af met 63% in vergelijking met de zomer van 2019.
- **Autopech in het buitenland** kwam ook minder voor dan tijdens dezelfde periode in 2019 (-26%).
- De trends van de vakantie-enquête van Europ Assistance 2020 werden bevestigd: vakantiegangers gingen minder ver op reis, verplaatsten zich met hun gezinsbubbel, bij voorkeur met de auto en waren voorzichtiger omwille van de gezondheidsrisico's. De evolutie van de pandemie in België en in het buitenland (rode zones) maakte het voor de Belgische reizigers ingewikkelder om hun reizen te plannen.

#### 997 BIJSTANDSAANVRAGEN PER DAG

- Sinds het begin van de vakantie (van vrijdag 26 juni tot en met woensdag 26 augustus), registreerde Europ Assistance 61.802 bijstandsaanvragen (telefonische oproepen en bijstandsaanvragen via mail en applicatie), hetzij een daling van 31% ten opzichte van 2019.
- De piek van de aanvragen vond plaats op woensdag 22 juli: 1.332 aanvragen. Deze piek is echter aanzienlijk lager dan de piekdag van vorig jaar (1.932 op 13/07/2019).
- Gemiddeld aantal bijstandsaanvragen per dag: 997.
- In vergelijking met de voorgaande jaren was het vertrek van de Belgische vakantiegangers naar het zuiden deze zomer meer verspreid over beide zomermaanden.



## STERKE DALING VAN HET AANTAL MEDISCHE DOSSIERS IN HET BUITENLAND



Sinds het begin van de zomer, opende Europ Assistance 796 medische dossiers in het buitenland, hetzij een daling van 63% ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

De maatregelen die een impact hebben op de reissector, nieuwe uitbraken her en der in België en in het buitenland en de risico's gelinkt aan COVID-19, zorgden ervoor dat reizigers minder ver op reis gingen en minder risico's namen. In plaats van in grote

aantallen te vertrekken in het begin van de vakantieperiode, leken velen er de voorkeur aan te geven hun vertrek uit te stellen (tot eind juli of tot in augustus) en te kiezen voor een vakantie in België (waaronder de “staycation”) of in de buurlanden.

Het overgrote deel van de medische dossiers werd geopend in Frankrijk (37%, deze zomer uitgekozen als dé favoriete bestemming dicht bij huis) en in Spanje (Spaanse vasteland + eilanden: 14%). Ook in Duitsland en Nederland zien we een toename van het aantal medische dossiers (respectievelijk 4% en 3%).

Medische dossiers per land (top 6):

Medische dossiers	Zomer 2020	Zomer 2019	Evolutie
Frankrijk	37%	14%	<b>+ 23 ptn !</b>
Spanje + eilanden	14%	11%	+ 3 ptn
Italië	6%	4%	+ 2 ptn
Duitsland	4%	1%	+ 3 ptn
Griekenland	4%	5%	-1 pt
Nederland	3%	1%	+ 2 ptn

91% van de dossiers werden geopend in Europa (vs. 73% in 2019), verspreid over bijna alle Europese landen.

Type meest voorkomende medische problemen:

1. Letsels, breuken, verwondingen: 49% (+6 ptn vs. 2019).
2. Spijsverteringsproblemen: 7% (-3 ptn vs. 2019).
3. Hart- en vaatziekten: 6% (+2 ptn vs. 2019).



Infecties, op de tweede plaats in de zomer van 2019 (12%), nemen dit jaar de 4<sup>de</sup> plaats in met slechts 5% van de meest voorkomende medische problemen.

Aangezien vakantiegangers kozen voor bestemmingen dicht bij huis waar de weersomstandigheden meestal "normaal" waren voor het seizoen, is het aantal interventies dit jaar lager voor medische problemen die typisch zijn voor warme landen, zoals infecties en spijsverteringsproblemen (waaronder de "turista").

Europ Assistance België opende 5 medische dossiers omwille van een COVID-19-infectie tijdens de vakantie (in Griekenland, Portugal, Spanje, Turkije en Italië).

Een bijzondere gebeurtenis voor Europ Assistance deze zomer: de opening van twee medische dossiers voor de wielerploeg Deceuninck - Quick-Step, met de medische repatriëring tot gevolg van twee zwaargewonde wielrenners tijdens de wedstrijd, waarvan één in Polen en de andere in Italië.

## DE DOSSIERS VAN DE TECHNISCHE BIJSTAND VOOR VOERTUIGEN EVENEENS IN DALENDE LIJN

### Autopech is ook afgenomen



Sinds het begin van de zomer heeft Europ Assistance in **België** 14.779 technische dossiers geopend (-5% vs. 2019). Dit aantal omvat eveneens de technische problemen die voorkomen tijdens het dagelijkse "woon- en werkverkeer" en de vrijetijdsverplaatsingen in België.

**In het buitenland** heeft Europ Assistance tussen 26/06 en 26/08/2020 een totaal van 2.766 technische dossiers geopend (-26% vs. 2019), waaronder (top 6):

Technische dossiers	Zomer 2020	Zomer 2019	Evolutie
Frankrijk	55%	50%	+5 ptn
Nederland	8%	9%	- 1 pt
Duitsland	8%	7%	+1 pt
Luxemburg	7%	9%	- 2 ptn
Spanje	7%	6%	+ 1 pt
Italië	5%	6%	-1 pt



Uit deze cijfers blijkt ook duidelijk dat de vakantiegangers voorkeur gaven aan nabije bestemmingen (buurlanden).

Type meest voorkomende technische interventies:

1. Motor-, batterij- en startproblemen: 70%.
2. Technische problemen veroorzaakt door onoplettendheid (sleutel in auto, verkeerde brandstof, bandenpech): 19%.
3. Ongevallen: 8%.

De oorzaken van de technische interventies zijn gelijklopend met die van 2019.

### OOK TECHNISCHE INTERVENTIES VOOR FIETSERS

In juni 2020 lanceerde Europ Assistance Belgium haar nieuw bijstandsproduct "Bike". Deze jaarlijkse verzekering dekt fietsers die zich in België of in de buurlanden met de fiets verplaatsen voor hun vrije tijd of om te gaan werken. De fietsers kunnen een beroep doen op bijstandsprestaties bij een technisch probleem (fietspech of diefstal) of voor de dekking van medische kosten in het buitenland na een fietsongeval. Indien nodig worden ze gerepatriëerd of krijgen ze een vervangfiets ter beschikking.



In juli en augustus heeft Europ Assistance een vijftiental dossiers voor dit soort interventies geopend.

### EEN ATYPISCHE ZOMER

Bij Europ Assistance zijn de medewerkers en het personeel het volledige seizoen in de weer gebleven. Toch verschilde de zomer van 2020 duidelijk van de traditionele zomerseizoenen door de zeer atypische trends en het aantal interventies, o.a. een grotere spreiding van de vertrekken, andere keuzes van bestemmingen, meer reizigers die zich met de wagen verplaatsten, een grotere voorzichtigheid ten gevolge van de evolutie van de COVID-19-pandemie in België en in het buitenland samen met de complexiteit van gezondheidsvoorschriften en administratieve beperkingen (bijv. registratie bij terugkeer), ... Zo ook werden de tendensen van [de vakantie-enquête 2020 van Europ Assistance](#) bevestigd.

