

PERSBERICHT

Tijdens de eerste vakantieweken opende Europ Assistance meer dossiers voor technische bijstand in België en in het buitenland dan in de “normale” zomer van 2019, maar minder medische dossiers.

28-07-2021
Persbericht

In vergelijking met de zomer 2020 liggen alle cijfers hoger.

Belangrijke nota:

Europ Assistance Belgium maakt hieronder de balans op van de eerste vakantiemaand (cijfers van 2 t.e.m 25 juli 2021).

Gezien de zeer specifieke toestand van de zomer 2020 (toen strikte sanitaire maatregelen golden en de gezondheidsrisico's wegens Covid-19 zeer groot waren), is het niet opportuun om een vergelijking te maken met vorig jaar, maar wel met het “normale vakantie seizoen” van 2019.

Andere belangrijke kanttekening: de klantenportefeuille van Europ Assistance is sinds januari 2021 met meer dan een kwart uitgebreid, wat uiteraard een invloed heeft op de absolute cijfers. Hierdoor is een procentuele vergelijking van de tendensen het meest aangewezen om zich een beeld te vormen van deze eerste vakantiemaand.

- De keuze van de vakantiebestemmingen en van het vervoermiddel evenals de wisselende sanitaire en administratieve maatregelen als gevolg van COVID-19 hebben een aanzienlijke invloed gehad op de bijstandsaanvragen van deze eerste vakantiemaand.

- Tussen 02/07 en 25/07, ontving Europ Assistance meer dan 37.000 **bijstandsaanvragen**, hetzij een stijging met 16% in vergelijking met dezelfde periode in 2019. De overgrote meerderheid van deze aanvragen waren gelinkt aan de pechverhelping in België en in het buitenland.

- **Medische problemen in het buitenland** namen af met 18% in vergelijking met dezelfde periode in 2019.

- **Autopech in het buitenland** kwam meer voor dan tijdens dezelfde periode in 2019 (+23%).

- **Autopech in België** is sterk toegenomen, +66% in vergelijking met juli 2019. Veel Belgen brengen de vakantie door in eigen land. Daarenboven heeft het noodweer van afgelopen weken in sommige delen van het land heel veel technische bijstandsaanvragen in de hand gewerkt.

- De trends van de vakantie-enquête van Europ Assistance 2021 bevestigen zich: vakantiegangers kiezen meer dan anders voor Europese bestemmingen, verplaatsen zich met hun gezinsbubbel en bij voorkeur met de auto. De opmars van de deltavariant en de veranderlijke kleurcodes per land van bestemming maken het, samen met de sanitaire en administratieve verplichtingen (quarantaine, Covid-pas, PCR-testen,...), niet altijd eenvoudig voor de vakantieganger om zijn vakantie te plannen.

Contacten pers:

Xavier Van Caneghem
PR & Market Analyst
0473.46.82.00
xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Jean-Christophe Dupas
Interel
0473.19.85.59
jean-christophe.dupas@interelgroup.com



BIJNA 1600 BIJSTANDSAANVRAGEN PER DAG

- Sinds het begin van de vakantie (van vrijdag 2 juli tot en met zondag 25 juli), registreerde Europ Assistance 37.750 bijstandsaanvragen (telefonische oproepen en bijstandsaanvragen via mail en applicatie), hetzij een stijging met 16% ten opzichte van 2019 (en een stijging met 111% t.o.v. 2020).
- De piek van de aanvragen vond plaats op maandag 19 juli: 3.466 aanvragen. Deze historische piek is aanzienlijk hoger dan de piekdag van juli 2019 (1.932 op 13/07/2019). Reden hiervoor is de verruiming van de klantenportefeuille van Europ Assistance Belgium, het hoog aantal vertrekken op autovakantie en de gevolgen van het noodweer van 14 tot 17 juli in eigen land.
- Gemiddeld aantal bijstandsaanvragen per dag: 1.573.

DALING VAN HET AANTAL MEDISCHE DOSSIERS IN HET BUITENLAND T.O.V. 2019



Sinds het begin van de zomer, opende Europ Assistance 696 medische dossiers in het buitenland, hetzij een daling met 18% ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (maar een stijging met 140% t.o.v. juli 2020, toen vakantiegangers nauwelijks op reis gingen).

De maatregelen die een impact hebben op de reissector en het reisgedrag en de risico's gelinkt aan COVID-19, zorgden ervoor dat reizigers vooral Europese bestemmingen kozen en minder risico's namen. Zo werd het overgrote deel van de medische dossiers geopend in Frankrijk (28%, hetzij het dubbele van de zomermaand juli 2019) en in Spanje (Spaanse vasteland + eilanden: 18%). Ook in Italië en Griekenland zien we een toename van het aantal medische dossiers (respectievelijk 8% en 7%). In de USA is het aantal dossiers echter gedaald (2% vs 5% in 2019).

Medische dossiers per land (top 5):

Medische dossiers	Juli 2020	Zomer 2019	Evolutie
Frankrijk	28%	14%	+ 14 ptn
Spanje + eilanden	18%	13%	+ 5 ptn
Italië	8%	4%	+ 4 ptn
Griekenland	7%	5%	+ 2 ptn
Portugal	3%	3%	=

88% van de dossiers werden geopend in Europa (vs. 73% in 2019).



Type meest voorkomende medische problemen:

1. Letsels, breuken, verwondingen: 43% (= 2019).
2. Infecties (zowel Covid-19 gerelateerd als andere): 14% (+2% vs. 2019)
3. Spijsverteringsproblemen: 8% (-2 ptn vs. 2019)
4. Hart- en vaatziekten: 4% (= 2019).

Tussen 2 en 25 juli 2021 werden 42 medische dossiers geopend die gelinkt zijn aan Covid-19-infecties.

DE DOSSIERS VAN DE TECHNISCHE BIJSTAND VOOR VOERTUIGEN IN FORSE STIJGING



Van 2 t.e.m 25 juli heeft Europ Assistance **in België** 10.031 technische dossiers geopend (+66% vs. 2019 en +67% vs. 2020). Dit aantal omvat eveneens de technische problemen die voorkomen tijdens het dagelijkse “woon- en werkverkeer” en de vrijetijdsverplaatsingen in België. De stijging heeft te maken met de verruiming van de klantenportefeuille van Europ Assistance Belgium, met het groot aantal Belgen die de vakantie in eigen land doorbrachten en met de gevolgen van het noodweer in sommige gebieden van het land.

In het buitenland heeft Europ Assistance tussen 02/07 en 25/07/2020 een totaal van 1.786 technische dossiers geopend (+23% vs. 2019 en +90% vs. 2020), waaronder (top 5):

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

Type meest voorkomende technische interventies:

1. Motor-, batterij- en startproblemen: 70%.
2. Technische problemen veroorzaakt door onoplettendheid (sleutel in auto, verkeerde brandstof, bandenpech): 18%.
3. Ongevallen: 8%.



De oorzaken van de technische interventies zijn gelijklopend met die van 2019 (en 2020).

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 2021 heeft Europ Assistance 234 dossiers voor dit soort interventies geopend in België en 20 in onze buurlanden.

ZEER DRUKKE WEEKENDS OP KOMST OP DE EUROPESE WEGEN

Tot slot wenst Europ Assistance de aandacht te trekken op de voorspelde verkeersdrukte van de twee volgende weekends (30/07-01/08 en 06/08-08/08). Men verwacht dan vanaf vrijdagmiddag tot zondagmiddag zeer veel verkeer op de drukke verkeersassen van Europa, zowel naar de vakantiebestemmingen als vanuit de vakantieoorden. Meer info vindt u in onze verkeersdrukteagenda op <https://blog.europ-assistance.be/nl/de-verkeersdruktekalender-van-de-zomer-2021/>.

