

PERSBERICHT

**De zomer 2021 bij Europ Assistance Belgium:
veel meer aanvragen voor technische bijstand in België en in het
buitenland dan in de “normale” zomer van 2019, maar minder
medische dossiers.**

26-08-2021
Persbericht

**In vergelijking met de zomer 2020 liggen alle bijstandsaanvragen
veel hoger.**

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

Belangrijke nota:

Europ Assistance Belgium maakt hieronder de balans op van de zomervakantie (cijfers van 2 juli t.e.m 25 augustus 2021, gelinkt aan reisbijstand en mobiliteit). 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 vakantie maanden.

● **COVID-19 en de zomervakantie 2021**

Onderstaande cijfers en tendensen tonen aan dat de keuze van de vakantiebestemmingen en van het vervoermiddel evenals de wisselende sanitaire en administratieve maatregelen als gevolg van COVID-19 een aanzienlijke invloed hebben gehad op de bijstandsaanvragen van de vakantie maanden van 2021.

● **Meer bijstandsoproepen**

Tussen 02/07 en 25/08, ontving Europ Assistance meer dan 82.000 **bijstandsoproepen**, hetzij een stijging met 4% in vergelijking met dezelfde periode in 2019. De overgrote meerderheid van deze oproepen waren gelinkt aan de pechverhelping in België en in het buitenland. Ook de bijstandsaanvragen ten gevolge van het noodweer van juli hebben het aantal oproepen wekenlang zeer hoog gehouden.

● **Minder medische problemen in het buitenland**

Het aantal medische problemen in het buitenland nam af met 14% in vergelijking met dezelfde periode in 2019.

● **Meer autopech in het buitenland**

Autopech in het buitenland kwam meer voor dan tijdens dezelfde periode in 2019 (+15%).



• **Veel meer autopech in België**

Het aantal bijstandsaanvragen voor autopech in België is sterk toegenomen, +59% in vergelijking met dezelfde periode in 2019. Veel Belgen brachten de vakantie door in eigen land. Daarenboven heeft het noodweer van juli in sommige delen van het land heel veel technische bijstandsaanvragen in de hand gewerkt.

• **2021 was opnieuw een atypische vakantie**

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

MEER DAN 1500 BIJSTANDSOPROEPEN PER DAG



- Sinds het begin van de vakantie (van vrijdag 2 juli tot en met woensdag 25 augustus), registreerde Europ Assistance 82.537 bijstandsooproepen (telefonische oproepen en bijstandsaanvragen via mail), hetzij een stijging met 4% ten opzichte van 2019 (en een stijging met 49% t.o.v. 2020).
- De piek van de oproepen vond plaats op maandag 19 juli: 3.466 oproepen. 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 in juli in eigen land.

- Gemiddeld aantal bijstandsooproepen per dag: 1.500.

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

Tijdens de zomermaanden opende Europ Assistance 1.672 medische dossiers in het buitenland, hetzij een daling met 14% ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (maar een stijging met 133% t.o.v. dezelfde vakantiemaanden van 2020, toen de mensen 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 (26%, hetzij bijna het dubbele van de zomer 2019) en in Spanje (Spaanse vasteland



+ eilanden: 17%). Ook in Italië en Griekenland zien we een toename van het aantal medische dossiers (respectievelijk 9% en 7%). In de USA is het aantal dossiers echter gedaald (2% vs 5% in 2019).

Medische dossiers per land (top 5):

Medische dossiers	Zomer 2020	Zomer 2019	Evolutie
Frankrijk	26%	14%	+ 12 ptn
Spanje + eilanden	17%	13%	+ 4 ptn
Italië	9%	4%	+ 5 ptn
Griekenland	7%	5%	+ 2 ptn
Portugal	3%	3%	=

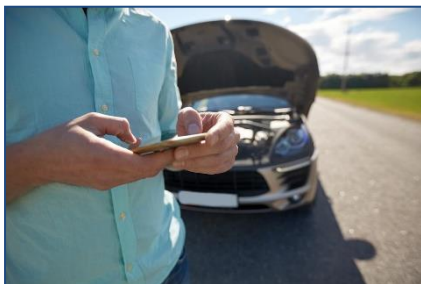
87% van de dossiers werden geopend in Europa (vs. 73% in 2019).

Het type meest voorkomende medische problemen:

1. Letsels, breuken, verwondingen: 42% (-1 pt vs 2019).
2. Infecties (zowel Covid-19 gerelateerd als andere): 16% (+4% vs. 2019)
3. Spijsverteringsproblemen: 7% (-3 ptn vs. 2019)
3. Hart- en vaatziekten: 6% (+2 ptn vs 2019).

Tussen 2 juli en 25 augustus 2021 werden 98 medische dossiers geopend die gelinkt zijn aan Covid-19-infecties.

DE DOSSIERS VAN DE TECHNISCHE BIJSTAND VOOR VOERTUIGEN IN FORSE STIJGING



Van 2 juli t.e.m 25 augustus heeft Europ Assistance in **België** 21.623 technische dossiers geopend (+59% vs. 2019 en +65% vs. 2020). Dit aantal omvat eveneens de technische problemen die voorkomen tijdens het dagelijkse “woon- en werkverkeer” en de vrijetijdsverplaatsingen in België.

De stijging wordt verklaard door de verruiming van de klantenportefeuille van Europ Assistance Belgium, door het groot aantal Belgen die de vakantie in eigen land doorbrachten en door de gevolgen van het noodweer in sommige gebieden van het land.

In het buitenland heeft Europ Assistance tussen 02/07 en 25/08/2020 een totaal van 3.899 technische dossiers geopend (+15% vs. 2019 en +55% vs. 2020), waaronder (top 5):



Technische dossiers	Zomer 2020	Zomer 2019	Evolutie
Frankrijk	49%	50%	-1 pt
Spanje	8%	6%	+2 ptn
Italië	8%	6%	+2 pt
Duitsland	7%	7%	=
Nederland	6%	9%	-3 ptn

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: 9%.

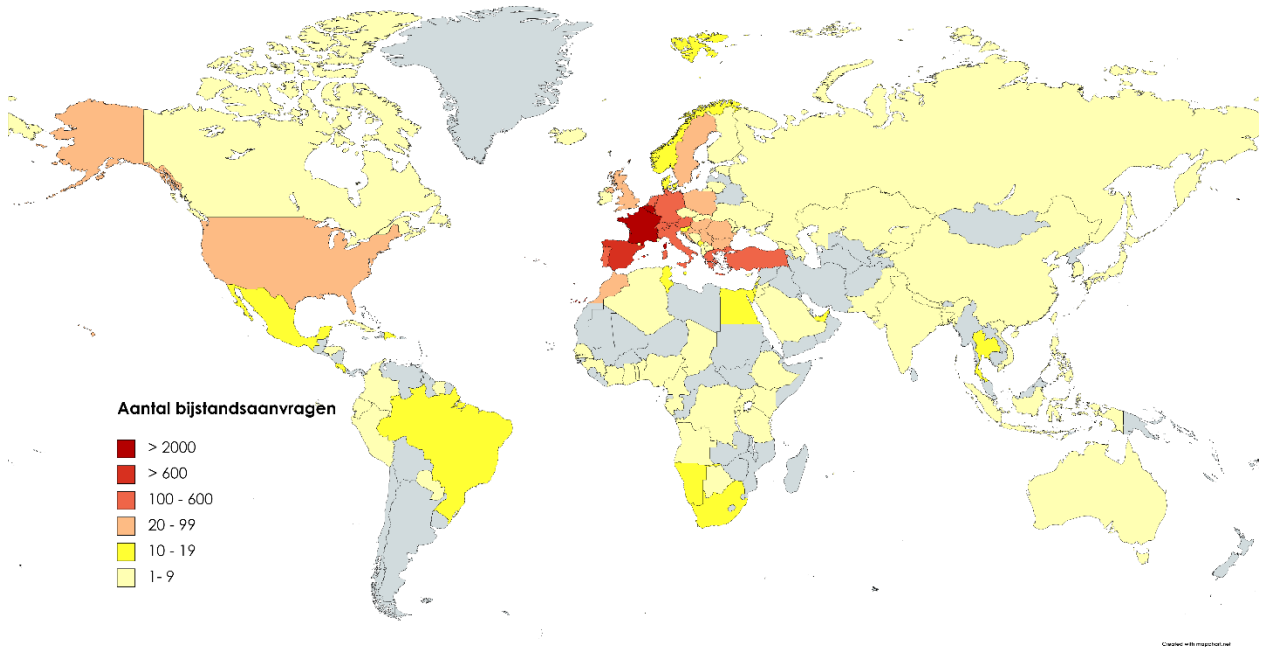
De oorzaken van de technische interventies zijn gelijklopend met die van 2019 (en 2020).

EUROP ASSISTANCE BELGIUM KREEG OPROEPEN VAN (BIJNA) OVERAL TER WERELD

Ondanks de sanitaire maatregelen en de reisbeperkingen die in heel veel landen gelden, in het bijzonder buiten Europa, heeft Europ Assistance Belgium deze zomer bijstandsdossiers geopend op alle continenten (120 landen). Hoewel verre bestemmingen minder in trek waren dan tijdens de “klassieke zomers”, toont onderstaande kaart dat bijstandsaanvragen vanuit alle hoeken van de wereld kwamen.

De kaart geeft de optelsom weer per kleurcode van zowel de medische dossiers overal ter wereld als de technische tussenkomsten voor het voertuig in Europa.





© 2014 Europ Assistance

