



Assistance voyage

Très utile en cas de pépin

L'assurance assistance voyage permet de partir en vacances l'esprit serein. L'offre étant très diversifiée, il est important de choisir un contrat qui soit bien adapté à votre profil de voyageur.

Journaliste : Isabelle Nauwelaers – Experte : France Kowalsky

Jeudi 30 janvier, 17h20, coup de fil de notre fille Céline, partie au ski avec cinq amis et notre voiture: "Allô Maman, Papa ? Je me suis déchiré un ligament au genou en faisant une mauvaise chute !" Oups. Avec une attelle qui immobilise complètement sa jambe, impossible d'envisager un trajet de 10 h en voiture depuis les Alpes pour rentrer à la maison. Et en plus, elle était la seule du groupe à avoir déjà le permis de conduire. Nous avons donc immédiatement contacté notre compagnie d'assistance, en expliquant la situation : il fallait organiser le rapatriement de Céline *et* de la voiture. Nous avons proposé que mon mari ou moi se rende sur place pour ramener le véhicule et les jeunes, à condition que l'assistance puisse nous acheminer sur place. Le retour devait idéalement se faire le dimanche, jour de fin de séjour initialement prévue. À peine quelques heures et quelques SMS/coups de fil plus tard, tout était réglé. Samedi à l'aube (3h30 !), un taxi m'a prise en charge à la maison pour m'emmener à l'aéroport de Zaventem. De là, direction Genève, où un autre taxi m'attendait pour me conduire à la station, à 1 h de route. J'y ai passé la nuit dans un hôtel tout proche. Le dimanche matin, j'ai repris la route vers la Belgique avec la joyeuse petite troupe à bord. Moins notre fille, qui avait déjà été prise en charge de son côté : taxi jusqu'à Genève, avion vers Bruxelles, puis un dernier taxi jusqu'à la maison. Rapide, fluide, efficace : un immense soulagement dans une situation qui aurait pu virer au casse-tête !

Pour les personnes, éventuellement pour les véhicules

L'assistance aux personnes constitue la garantie principale de base des contrats d'assistance. Elle intervient si vous tombez malade, êtes victime d'un accident à l'étranger et que des frais médicaux, une hospitalisation ou un rapatriement sont nécessaires. Ou si vous perdez ou vous faites voler vos papiers. Ou encore si vous devez rentrer de manière anticipée en Belgique, par exemple parce qu'un proche resté au pays est décédé. Ou... ou... La couverture précise varie selon les contrats.

L'assistance aux véhicules est souvent une garantie secondaire que vous pouvez ou non inclure dans votre contrat. Vous pouvez y faire appel en cas de panne, accident, pneu crevé, batterie plate, erreur de carburant lors d'un plein, etc. A l'étranger, bien sûr, mais aussi en Belgique (ou pas, cela dépend des contrats). Le contrat peut aussi inclure – d'office ou en option – d'autres couvertures. Par exemple, les contrats Allianz Gold et Assudis Excellence et Reference incluent d'office une assurance annulation voyage, et ceux d'Allianz incluent également une assurance bagages. Bref, l'offre de contrats d'assistance voyage est très vaste. A vous de déterminer exactement le type de couverture dont vous avez besoin en fonction de votre profil de voyageur : nombre de personnes et de véhicules à assurer, séjours uniquement en Europe ou pas, pratique ou non de sports peut-être considérés comme dangereux, etc.

Nous nous intéressons ici aux formules qui prévoient une assistance aux personnes dans le monde entier et une assistance au véhicule, avec véhicule de remplacement.

Contrat temporaire ou annuel

Vous ne partez en vacances qu'une ou deux fois par an ? Dans ce cas, une assurance temporaire peut être le meilleur choix. Elle sera peut-être moins chère et elle est vraiment adaptée à votre voyage. Vous voyagez plusieurs fois par an ou parfois de manière improvisée ?

LES MALADIES PRÉEXISTANTES SONT PARFOIS EXCLUES

Dans ce cas, mieux vaut sans doute souscrire un contrat annuel, ce qui vous évite de devoir souscrire une assurance lors de chaque voyage. D'autre part, seul un contrat annuel vous permet d'obtenir une voiture de remplacement en cas de besoin (à condition bien sûr que vous ayez souscrit au volet assistance véhicule avec cette option). Précisons qu'un contrat annuel couvre uniquement les membres de votre ménage, tandis que si vous optez pour une assurance voyage temporaire, vous pouvez inclure des personnes extérieures à votre famille. Par exemple, si vous partez en citytrip avec des amis, une seule police d'assurance temporaire incluant tous les noms suffit. ►



Assistance voyage : formules avec assistance mondiale aux personnes et véhicule + véhicule de remplacement

	PRIME	VOLET PERSONNES					VOLET VÉHICULE				SCORE FINAL SUR 100
		Par an pour une famille (€)	Frais médicaux à l'étranger	Maladies existantes	Repatriement	Frais de secours et de recherche	Sports dangereux	Dépannage/remorquage à l'étranger	Exclusions suite à l'état du véhicule	Frais de séjour si véhicule immobilisé à l'étranger	
● BELFIUS Assistance app-normale + options Boost et Mobilité Go+	330	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	83
● DVV Assistance + Options Prestige et Formule Mobilité Extra	330	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	83
ING Assurance Voyage annuelle + option assistance véhicules	208	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	82
TESTACHATS ASSURANCES Globo Travel + option assistance auto	213	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●	●●●●	80
AXA Premium* + option assistance véhicule	328	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	80
AG INSURANCE Top Mobility & Travel Assist	300	●●●●●	●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	79
BELFIUS Assistance app-normale + option Mobilité Go	205	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	79
DVV Assistance + option Formule Mobilité	205	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	79
AXA Horizon* + option assistance véhicule	264	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	79
BELFIUS DIRECT Assistance Voyage + option Assistance Véhicule Plus	205	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	79
ALLIANZ Gold Service*	689	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●●	76
ALLIANZ Full Service*	429	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●●	76
EUROP ASSISTANCE Sport* + option véhicule de remplacement Plus	455	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●	74
FEDERALE F-Selection Assurance Assistance	140	●●●●●	●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	71
VAB Assistance + Voyage* + option véhicule de remplacement Europe	466	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	71
EUROP ASSISTANCE Smart* + option véhicule de remplacement	302	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●	70
TOURING ASSISTANCE Go Etranger + option assurance voyage	165	●●●●●	●●	●●●●●	●●	●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	70
VAB - Assurance voyage* + options Dépannage et véhicule de remplacement Europe	317	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	68
ETHIAS Assistance Car & Family plus	205	●●●●●	●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	66
ASSUDIS Excellence 24 + options assistance au véhicule avec véhicule de remplacement	540	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●	●●●	●●●●●	●	63
ASSUDIS Référence 24 + options assistance au véhicule avec véhicule de remplacement	300	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●	●●●●●	●	62

● Meilleur du test: les meilleurs résultats du test

■ Top qualité ■ Bonne qualité ■ Qualité moyenne ■ Mauvaise qualité ●●●●● excellent ●●●● bien ●●● moyen ●● faible ● mauvais

Ce tableau reprend les contrats annuels correspondant à un scénario précis : couverture mondiale pour les vacances d'une famille, comprenant les garanties assistance aux personnes et assistance pour un véhicule, avec couverture spécifique pour un véhicule de remplacement (mais pas les options assurance annulation ou bagages). KBC/CBC n'y figure pas car son contrat prévoit uniquement une assistance aux personnes, pas au véhicule. Les formules marquées d'une * existent aussi avec une couverture géographique limitée à l'Europe. Pour chaque assureur, nous avons repris la formule avec le meilleur niveau de qualité, et parfois une seconde formule, lorsque celle-ci présente un meilleur rapport qualité/prix que le contrat de meilleure qualité.

► Dernière considération : si vous avez souscrit une assistance annuelle mais qu'à un moment donné, vous n'en voulez plus, vous devez faire la démarche de la résilier, sinon elle sera renouvelée automatiquement à l'échéance suivante. Dès la deuxième année, vous pouvez la résilier à tout moment, moyennant préavis de deux mois.

Plafonds de remboursement très variables

Les montants assurés pour les frais médicaux sont fort élevés chez la plupart des assureurs; ils dépassent souvent 1 000 000 €, voire sont illimités. À notre avis, un montant assuré de 500 000 à 750 000 € est déjà plus que suffisant dans la grande majorité des cas.

Les limites de remboursement d'autres garanties sont bien plus basses, et varient sensiblement d'un contrat à l'autre. Deux exemples.

Pour les frais de *secours et de recherche*, Touring Assistance, par exemple, n'intervient qu'à hauteur de maximum 5 000 € tandis que chez Europ Assistance Sport, le plafond est de 15 000 €. Et si vous devez prolonger votre séjour sur place pour des raisons médicales ou autres, les plafonds se situent entre 500 € (Europ Assistance) et 1 500 € (Federale), avec un montant maximum par jour.

La délicate question des maladies préexistantes

Aucun des contrats listés dans le tableau ne couvre sans restriction les maladies présentes avant le départ.

Les contrats qui obtiennent 1 boule pour ce critère excluent toute affection pour laquelle un traitement a été entamé dans un ►

LES PERLES DES ASSUREURS

Quelques anecdotes relatées par Europ Assistance

TROP DE PÂTES, ÇA CALE !

Direction l'Italie : soleil, dolce vita... et un coffre rempli de pâtes. Vraiment rempli. Plus de 500 kg de spaghetti, fusilli et rigatoni ! Résultat ? La voiture de l'assuré a dit basta et s'est arrêtée net, victime d'une indigestion à base de glucides. Moralité : les pâtes, c'est bon pour vous... pas pour votre voiture.

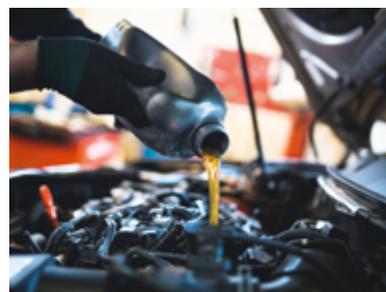


PASSAGER CLANDESTIN

Lors d'une pause sur la route du retour d'Espagne, les enfants trouvent une tortue et la cachent dans la voiture. Ni vu ni connu... jusqu'à ce que la voiture tombe en panne et soit remorquée dans un garage espagnol, tandis que la famille rentre en Belgique avec un autre véhicule. Deux jours plus tard : "Euh... Papa, Maman... en fait, y avait une tortue dans le coffre." Coup de fil gêné à l'assureur, pour qu'il contacte le garagiste afin de libérer le malheureux animal...

L'HUILE QUI CROUSTILLE

En panne d'huile moteur, cet assuré bricoleur du dimanche a tenté une recette maison : remplacer l'huile par... de l'huile de friture. Résultat ? Le moteur n'a pas apprécié, mais la voiture sentait la baraque à frites. Appétissant, mais pas très efficace.



► certain délai avant le départ (3 à 12 mois). Et la formulation des cas d'exclusion est souvent vague – "la situation se détériore de manière anormale et inattendue", "des changements soudains"... – ce qui laisse place à l'interprétation. Ces exclusions posent problème, notamment pour les contrats annuels : un assuré en bonne santé au moment de la souscription peut réaliser trop tard qu'une maladie pour laquelle il est traité n'est pas couverte.

Par ailleurs, certains contrats conditionnent la couverture à un accord préalable de l'assureur, ce qui implique l'analyse de données médicales personnelles et soulève donc des questions légales et éthiques.

Bref, la question des maladies préexistantes est un aspect qui devrait certainement être clarifié ou amélioré dans de nombreux contrats. Après tout, même les personnes malades ont droit à des vacances.

En attendant, les voyageurs ayant des antécédents médicaux doivent redoubler de vigilance. Si vous souffrez par exemple de diabète ou avez déjà eu des problèmes cardiaques, lisez la formulation exacte des clauses d'exclusion.

Attention aux sports "dangereux"

Si vous prévoyez de pratiquer en voyage un sport tel que le kite surf, du rafting, de la spéléo, de la plongée sous-marine ou du saut à l'élastique, lisez bien les clauses du contrat avant de signer, car certains sports (dangereux) sont exclus. La liste des sports considérés comme dangereux varie parfois fortement d'un assureur à l'autre. Allianz, par exemple, exclut la plongée sans moniteur certifié; ING, l'escalade

et le saut à cheval; Touring Assistance, tous les sports aériens. Notons que les activités sportives exercées à titre professionnel ou contre rémunération dans le cadre d'une compétition (ou d'une préparation à celle-ci) sont toujours exclues.

En revanche, la plupart des assureurs remboursent – à concurrence de certains plafonds – le coût des forfaits de ski, de la location du matériel et des leçons si vous ne pouvez plus les utiliser à cause d'un accident ou d'une maladie.

La valeur de la voiture a parfois un impact

Si votre voiture ne peut pas être réparée sur place, la compagnie d'assistance la fera remorquer vers un garage local. Et elle prendra en charge vos frais de transport public, de taxi ou d'hébergement pendant la réparation, à concurrence de certains plafonds, variables d'un contrat à l'autre.

Si la réparation s'annonce longue (généralement plus de 5 jours), la compagnie peut organiser le rapatriement du véhicule jusqu'à votre domicile mais certains assureurs se réservent le droit de ne pas le faire si la valeur commerciale de la voiture (valeur juste avant l'accident) est inférieure au coût du rapatriement.

L'obtention d'un véhicule de remplacement est elle aussi soumise à de nombreuses conditions. Les meilleurs contrats à cet égard (tous ceux qui obtiennent 4,5 ou 5 boules dans le tableau) sont ceux qui prévoient la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans un délai court (moins de 24 heures après l'immobilisation) et pour une durée d'au moins 5 à 10 jours. ●

NOTRE SÉLECTION

Assistance mondiale aux personnes et assistance au véhicule + véhicule de remplacement

MEILLEUR DU TEST

83 - Top qualité

BELFIUS Assistance app-normale + options Boost et Mobilité Go+

MEILLEUR DU TEST

83 - Top qualité

DVV Assistance + Options Prestige et Formule Mobilité Extra

Uniquement assistance aux personnes

Les contrats qui prévoient uniquement une assistance aux personnes ne sont pas repris dans le tableau mais nous les avons tout de même étudiés. Voici le Top 5 :

MEILLEUR DU TEST

84 - Top qualité

KBC/CBC Formule VIP

Ce contrat est le seul qui couvre sans restriction les maladies existantes.

82 - Top qualité

TESTACHATS ASSURANCES Globo travel

Il s'agit d'un contrat d'assistance voyage que Testachats Assurances a développé en collaboration avec Ethias.

81 - Top qualité

AXA Premium Monde, **BELFIUS** Assistance app-normale extension Boost **DVV** Assistance Extension Prestige