

ASSURANCES VOYAGES

L'ASSURANCE VOYAGES ET ANNULATION,
ET AUTRES ASSURANCES UTILES POUR LES VACANCES



CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



CHECK-LIST

QUELLE ASSURANCE COUVRE QUEL RISQUE ?

- Assistance aux personnes (p. 4)
- Assistance aux véhicules (p. 5)
- Annulation de voyage (p. 8)
- Bagages (p. 10)

QUELLES COUVERTURES AVEZ-VOUS DÉJÀ ?

- Autres assurances utiles en voyages (p. 11)
- Carte de crédit (p. 15)
- Mutualité (p. 15)
- Tour-opérateur

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES ?

- Lire les FAQ's (p. 13)

A QUI S'ADRESSER ?

- Agence de voyages
- Internet
- Compagnie d'assurances
- Intermédiaire d'assurances
- Banque

POUR QUELLE PERIODE ?

- Pour un voyage seulement
- Pour une année entière

EN VOYAGE OU SUR LA ROUTE AVEC UNE ASSURANCE = PAS DE SOUCI

Quand on pense aux vacances, la souscription d'une assurance voyages n'est pas forcément la première chose qui vient à l'esprit...

Les vacances constituent toujours une perspective très agréable. Lors de la préparation d'un voyage, on envisage généralement les choses avec optimisme. Que ce voyage soit organisé avec ou sans l'aide d'un tour-opérateur, on ne songe pas d'emblée à l'éventualité d'une panne, d'un accident ou d'une maladie. Dans son propre pays, il y a toujours moyen de se débrouiller. On sait à quelles personnes et à quels services (d'assistance) s'adresser en cas de besoin. A l'étranger, il en va tout autrement, certainement dans les pays dont vous ne maîtrisez pas la langue. C'est la raison pour laquelle il est bon de se faire assister.

Dans certains cas vous pouvez faire appel à vos assurances qui vous couvrent toute l'année, mais comme les vacances comportent des risques particuliers, voyez aussi si une assurance voyages ne vous serait pas utile.

Du reste, vous pouvez voir vos joyeuses perspectives de vacances tomber à l'eau si juste avant votre départ, ou pendant votre séjour, se produit un événement imprévu.

Afin de réserver ou d'entamer un voyage l'esprit tranquille, faites le point sur vos souhaits et besoins et sur la protection que l'assurance peut vous offrir à cet égard. Vous pouvez opter pour un contrat pour un seul séjour ou pour un contrat annuel. N'hésitez pas à demander une brochure relative aux assurances à votre agent de voyages ou rassemblez toutes les informations utiles auprès de l'assureur de votre choix.

ASSISTANCE AUX PERSONNES

La garantie assistance aux personnes en cas de maladie, d'accident et de décès offre généralement les services suivants :

- les soins médicaux à l'étranger ;
- la visite d'un proche en cas d'hospitalisation ;
- le rapatriement du malade/blessé/défunt ;
- le rapatriement des assurés qui accompagnent le malade/blessé/défunt ;
- l'accompagnement du malade/blessé ;
- un chauffeur de remplacement ;
- les frais de recherches et de sauvetage (par exemple en montagne) ;
- le retour et l'accompagnement des enfants ;
- ...

Note : la définition des garanties ainsi que les montants applicables peuvent varier selon la formule ou l'assureur choisi.

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

La garantie assistance aux véhicules⁽¹⁾ et passagers immobilisés offre généralement les services suivants⁽²⁾ :

- la voiture de remplacement (et/ou le chauffeur de remplacement) pour une durée déterminée;
- le dépannage-remorquage (parfois à partir d'une distance de 10 km du domicile);
- la poursuite du voyage ou la location d'un véhicule;
- l'envoi de pièces de rechange;
- l'enlèvement du véhicule abandonné;
- les frais de stationnement;
- l'extension de l'assurance à la caravane et à la remorque.

⁽¹⁾ L'assurance-auto et le dépannage sont indissociables. Une assurance assistance étendue prévoit toujours une assistance pour les véhicules. Celle-ci n'est pas systématiquement comprise dans des formules plus limitées. Si vous êtes déjà membre d'un service de dépannage ou si vous n'avez absolument pas l'intention de conduire une voiture pendant votre voyage, vous pouvez donc ajuster la portée de votre assurance.

⁽²⁾ Le contenu des garanties peut différer en fonction de la formule (temporaire ou contrat annuel, contrat de base ou étendu) et selon l'assureur (les suppléments ou limites de garantie peuvent varier).

AUTRE ASSISTANCE

AIDE LOGISTIQUE :

- envoi d'une paire de lunettes, de médicaments (s'il ne vous est pas possible d'en trouver de similaire sur place et sur la base d'une prescription médicale) ;
- rapatriement des bagages ;
- rapatriement de chiens ou de chats ;
- remplacement des documents de voyage et d'identité ;
- transmission de messages urgents en cas d'événement grave (maladie, blessure, accident,...).

PERTE OU VOL DE DOCUMENTS D'IDENTITÉ...

Vous devrez d'abord déclarer la perte ou le vol au bureau de police le plus proche. Rendez-vous ensuite avec une copie du procès-verbal et deux photos d'identité à l'ambassade ou au consulat de Belgique pour obtenir un document provisoire. Votre assistant vous procurera l'adresse.

SUR LA BRÈCHE, DE JOUR COMME DE NUIT !

Les assureurs assistance s'activent pour leurs assurés 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les centrales d'appel reçoivent plus d'un million d'appels chaque année, avec évidemment des pointes durant les périodes de vacances.

Comment un assistant procède-t-il? Il :

- répond aux appels du client ;
- analyse le problème (identification du contrat, contrôle des garanties souscrites, collecte des informations) ;
- coordonne l'exécution de la prestation de services au client ;
- met en œuvre, suivant les procédures et accords conclus, les moyens pour fournir l'assistance nécessaire ;
- fait également intervenir, s'il y a lieu, ses propres médecins et son personnel soignant ;
- entretient le contact avec les prestataires de services sur place ;
- assure le suivi des dossiers ;
- mesure la qualité des services prestés ;
- intervient surtout dans l'urgence et « en nature », mais aussi plus tard sous la forme du remboursement de frais exposés.

ANNULATION DE VOYAGE

Une maladie ou un cas de force majeure peut vous contraindre à annuler un voyage déjà réservé. Une assurance annulation vous offre une protection financière dans de nombreuses situations.

La **GARANTIE ANNULATION** intervient généralement pour les événements suivants :

- maladie ou accident ;
- décès d'un assuré ou d'un proche ;
- complications liées à une grossesse ;
- divorce ou séparation de fait ;
- licenciement pour raisons économiques ;
- présence obligatoire chez un nouvel employeur ;
- dégâts matériels considérables à l'habitation ;
- home- ou car-jacking ;
- examen de passage ;
- convocation comme témoin à un procès ou comme juré d'assises ;
- convocation en cas d'adoption d'un enfant ;
- convocation pour une mission d'aide humanitaire ou militaire ;
- ...

LES SUPPLÉMENTS

Les **GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES**: ces garanties ne se retrouvent pas dans chaque assurance annulation! Leur contenu peut varier sensiblement en fonction de l'assureur et de la formule retenue. Il s'agit de suppléments ou de « petits plus » qui peuvent influencer votre choix pour une assurance voyage déterminée.

- ▶ **Modification des dates de séjour**: si vous vous voyez contraint de revoir la date de votre départ ou de votre retour, vous pouvez faire appel pour les frais de modification à votre assurance annulation.
- ▶ **Voyage de compensation**: si, pour des raisons impérieuses, vous devez interrompre prématurément vos vacances et que vous êtes rapatrié, vous recevez une compensation. Il peut s'agir par exemple d'un bon de valeur pour une nouvelle réservation auprès du même intermédiaire de voyages.
- ▶ **Remboursement du forfait et des leçons de ski**: si à la réservation de vacances à la neige, vous aviez également réservé un forfait de ski, vous pouvez, moyennant souscription de l'extension de garantie sports d'hiver, bénéficier également du remboursement de ces frais (à concurrence d'un montant plafonné, par exemple 200 euros). Idem pour les cours de ski.
- ▶ Selon le type de voyage (sportif), le remboursement de formations à la plongée, de cours de surf,... peut être prévu dans certains contrats. Renseignez-vous à ce sujet auprès de votre voyageur.

BAGAGES

Dans le cas d'une assurance voyages, vous pouvez prendre aussi la **GARANTIE BAGAGES**. Celle-ci prévoit le remboursement des bagages

- en cas de vol,
- en cas d'endommagement complet ou partiel,
- lorsque par exemple la compagnie aérienne perd vos bagages, lorsque vos bagages ont du retard et que vous devez acheter des objets de première nécessité, ces frais sont également remboursés, généralement à concurrence d'un montant plafonné.

QUEL MONTANT VAIS-JE RÉCUPÉRER ?

Le montant qui vous est remboursé en cas de **dommages ou de vol** de vos bagages est calculé sur la base de ce que vous avez payé lors de l'achat de vos effets personnels. **Ceux-ci perdent évidemment de leur valeur au fil du temps**. Mais comme il est difficile, dans la pratique, de prouver la valeur de l'ensemble des effets personnels, le consommateur bénéficie généralement d'une couverture au «premier risque»⁽¹⁾, ce qui permet de maintenir le montant de la prime à un niveau modeste et d'être malgré tout convenablement indemnisé dans la majorité des cas.

Le montant du remboursement prévu dans un cas déterminé dépend de ce que stipulent les conditions de police. Lisez-les donc attentivement.

⁽¹⁾ «Premier risque» signifie que le dommage est indemnisé à concurrence du montant effectivement assuré, quelle que soit la valeur réelle.

AUTRES ASSURANCES UTILES EN VOYAGE

L'ASSURANCE FAMILIALE

L'assurance familiale couvre la responsabilité de toute la famille en cas de dommage causé à un tiers. Votre fils envoie une balle de minigolf dans la vitre d'une voiture en stationnement? Le dommage éventuel sera couvert par l'assurance familiale au moins dans l'ensemble des pays de l'Europe géographique et dans tous les pays bordant la mer Méditerranée. La couverture de nombreuses polices s'applique même dans le monde entier.

L'ASSURANCE HOSPITALISATION

La couverture de la plupart des assurances hospitalisation est valable pratiquement à l'échelle mondiale. Si vous devez être hospitalisé à l'improviste à l'étranger, vous pouvez, le cas échéant, faire jouer votre assurance hospitalisation qui interviendra dans les mêmes limites que celles prévues pour la Belgique. Attention : cette assurance n'offre pas réellement d'assistance. Elle rembourse uniquement les frais d'hospitalisation et les frais médicaux durant le mois précédant et les trois mois suivant l'hospitalisation.

L'ASSURANCE INCENDIE

Si vous disposez d'une assurance incendie pour votre habitation et que son contenu est également couvert, cette assurance s'applique également en voyage. Si vos biens déplacés temporairement (il s'agit notamment des vêtements) sont endommagés par exemple à la suite d'un dégât d'eaux dans la location de vacances, vous pouvez vous adresser à votre assureur incendie. La responsabilité civile pour le bâtiment et le contenu est également couverte dans une location de vacances.

L'ASSURANCE ACCIDENTS

Si vous êtes grièvement blessé ou si vous décédez dans un accident de la vie privée, l'assurance accidents intervient, sauf s'il s'agit d'un sport extrême exclu par le contrat. Qu'il suffise de songer au saut à l'élastique. Bien que très utile, cette assurance est moins répandue en Belgique.

L'ASSURANCE AUTO

Si vous avez un accident de voiture durant un voyage à l'étranger, votre responsabilité est assurée si la carte d'assurance fait mention du pays dans lequel s'est produit l'accident. Cela vaut pour les pays de l'Union européenne et toute une série de pays environnants.

Attention: pour la responsabilité et l'indemnisation y afférente, c'est la législation « locale » qui est suivie, et le montant des indemnités peut donc être inférieur à celui qui serait obtenu en Belgique. Des assurances complémentaires telles que l'assurance omnium, protection juridique ou conducteur peuvent également se révéler utiles à l'étranger.

Le site d'Insurance Europe propose des conseils relatifs aux accidents survenus à l'étranger.

Au moment de **louer une voiture**, soyez attentif aux assurances. Les formules standard proposées par les loueurs comportent souvent des garanties plafonnées dont il faut avoir conscience. C'est en particulier le cas pour la couverture en responsabilité civile hors d'Europe. Informez-vous bien, de préférence avant votre départ, quant aux limites et les franchises, ainsi que quant à l'étendue et aux prix de formules complémentaires plus larges.

L'ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE

Cette assurance vous garantit conseil et assistance en matière juridique, par exemple si vous êtes victime à l'étranger d'un accident causé par autrui, ou, inversement, si un tiers vous réclame un dédommagement.

Vous retrouvez notamment des garanties protection juridique parmi vos assurances auto (par exemple pour vous aider dans un litige concernant un heurt de véhicules), dans votre assurance familiale (par exemple pour faire valoir vos intérêts comme piéton ou cycliste), ainsi que dans des contrats plus larges (qui visent à résoudre des contentieux de diverses natures selon la couverture convenue).

L'intervention de l'assurance protection juridique se poursuit après les vacances, y compris pour les éventuels frais de justice.

LES ÉTUDIANTS À L'ÉTRANGER

Les assureurs assistance spécialisés proposent ces dernières années de nouvelles formules sur mesure afin de répondre à l'évolution des besoins ou des tendances. Quiconque étudie à l'université ou dans une école supérieure et projette de participer au programme Erasmus en a sans doute déjà entendu parler: l'assurance pour les étudiants séjournant à l'étranger.

La garantie étudiants prévoit une couverture étendue, avec remboursement des frais médicaux (jusqu'à 250.000 euros par exemple) et des frais d'étude si vous devez interrompre vos études en raison de problèmes de santé, ainsi qu'une couverture de la responsabilité civile.

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

⊗ QUELLE ASSURANCE PAIE LES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER ?

L'assureur assistance fournit avant tout un service à l'assuré. Lorsqu'un événement couvert par la police d'assurance assistance se produit, l'assuré doit en principe en avvertir son assureur dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse organiser l'assistance nécessaire telle qu'un transfert, un rapatriement, une hospitalisation etc. L'assureur fournit une prestation sous forme d'aide, de renseignement et applique le système du tiers payant. En cas d'urgence, l'assuré peut avancer des frais qui lui seront remboursés ultérieurement, comme le solde des frais médicaux exposés à l'étranger, après intervention de la mutualité ou de l'assurance soins de santé (assurance hospitalisation). Dans la pratique, cela se passe comme suit : d'abord, vous devez - comme dans votre propre pays - payer vous-même le médecin, ensuite, demander l'intervention de la mutualité et, enfin, vous communiquez à l'assureur concerné la partie du montant restant à votre charge. L'assureur réglera pour vous les frais d'ambulance ou d'autres moyens de transport pour vous rapatrier sans que vous ayez à déboursier le moindre euro.

ATTENTION !

Pour les frais médicaux, un plafond d'indemnisation est parfois appliqué. Il peut osciller entre 50.000 et 250.000 euros. Les contrats les plus étendus ne connaissent pas de plafond. Ils prévoient du reste également une indemnisation des frais de soins postopératoires en Belgique, pour des montants plafonnés et toujours après intervention de votre mutualité et éventuellement de votre assurance-hospitalisation.

🕒 DANS QUELS PAYS L'ASSURANCE ASSISTANCE EST-ELLE VALABLE ?

Le champ d'application de l'assurance diffère en fonction de la formule choisie, du contrat souscrit. La plupart des contrats s'appliquent dans toute l'Europe et dans le bassin méditerranéen. Les contrats les plus étendus prévoient une couverture au niveau mondial.

🕒 MON PARTENAIRE PEUT-IL M'ACCOMPAGNER S'IL M'ARRIVE QUELQUE CHOSE DE GRAVE À L'ÉTRANGER ?

Aucun problème. Si l'assureur assistance décide pour des raisons médicales de votre transport ou de votre rapatriement, l'assurance règlera et paiera le retour d'un autre assuré qui voyagera avec vous pendant le rapatriement. Si nécessaire, l'assistance s'occupe du retour et de l'accompagnement d'enfants et petits-enfants assurés de moins de 18 ans.

🕒 PUIS-JE ENCORE SOUSCRIRE UNE ASSURANCE APRÈS LA RÉSERVATION DU VOYAGE ?

Bien sûr. Informez-vous d'abord bien, et décidez ainsi de ce dont vous avez besoin. Si vous réservez un voyage ou un mini-trip par l'intermédiaire d'une organisation de voyages, celle-ci vous proposera toujours les assurances nécessaires en option. C'est au consommateur de voir s'il souhaite ou non dépenser quelques euros supplémentaires pour cette protection. Libre à vous naturellement de rechercher vous-même une assurance adaptée à vos besoins.

Vous pouvez effectuer cette recherche par le biais des canaux de distribution connus (entreprise d'assurances, courtier, banque, Internet, etc.). Un bon conseil: si vous souhaitez une assurance annulation, ne traînez pas. Si juste avant votre départ, vous souhaitez encore souscrire une assurance annulation pour un voyage réservé de longue date, vous éprouverez des difficultés à en trouver une.

❖ LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE VOYAGES A-T-ELLE DU SENS SI JE SOUFFRE DÉJÀ D'UNE MALADIE DÉTERMINÉE ?

Oui: votre partenaire de voyage; les membres de votre famille et vous-même pouvez aussi être victime d'un accident ou contracter une autre maladie à l'étranger.

Il est vrai que votre assurance assistance et/ou annulation n'interviendra pas si votre demande d'assistance ou d'annulation est due à un «état préexistant». Par celui-ci, il faut entendre toutes les circonstances connues ou existantes au moment de la souscription de l'assurance qui font que l'on pouvait raisonnablement s'attendre au sinistre.

Demandez les explications voulues à votre assureur.

❖ JE PENSE DÉJÀ AVOIR UNE COUVERTURE D'ASSISTANCE TOURISTIQUE PAR MA MUTUALITÉ OU MA CARTE DE CRÉDIT ?

Comme membre d'une mutualité, vous avez accès à la centrale d'appel Mutas (autrefois Eurocross) en vue d'une intervention médicale urgente ou d'un rapatriement pour raison médicale. En revanche, la mutualité ne couvre ni la perte de bagages, ni les pannes mécaniques, ni le rapatriement d'un véhicule. Elle ne prend pas davantage en charge un rapatriement au cas où lors de vos vacances un proche est hospitalisé ou vient à décéder. Les garanties d'un contrats assistance au sens large couvrent donc bien plus que ne la fait la mutualité.

Les cartes de crédit haut de gamme comportent parfois une couverture d'assistance touristique. Soyez comme toujours attentifs aux plafonds en matière d'indemnités et garanties. Souvent, la garantie ne vaut que si le voyage a été payé avec cette carte.

➤ QUE COÛTE APPROXIMATIVEMENT UNE ASSURANCE VOYAGE ?

Comme le contenu des contrats peut différer sensiblement, la réponse à cette question n'est pas simple. A titre purement indicatif, considérez qu'une bonne assurance voyages, toutes garanties incluses (donc annulation + assistance), représente 6 à 8 % du montant total du voyage. La garantie annulation et voyage de compensation atteint à elle seule entre 4 et 5 % du montant total du voyage.

Si vous souhaitez des chiffres concrets et une offre, il suffit de vous adresser à l'assureur ou l'intermédiaire (cela peut être aussi votre agent de voyages) de votre choix. N'oubliez pas non plus de comparer le contenu des formules proposées afin de partir en voyage avec une assurance répondant parfaitement à vos besoins. Qui voyage beaucoup et veut être toujours assuré fera des économies en comparant avec un contrat à l'année.

➤ EXISTE-T-IL UNE DIFFÉRENCE ENTRE UNE ASSURANCE ANNULATION VIA UN TOUR-OPÉRATEUR ET UN CONTRAT SOUSCRIT AUPRÈS D'UN ASSUREUR SPÉCIALISÉ ?

Une assurance annulation standard souscrite chez un tour-opérateur ou une agence de voyages ne couvre que le voyage qui a été acheté. Le montant assuré du voyage par personne est généralement limité. Quoi qu'il en soit, informez-vous sur les garanties de l'assurance annulation proposée. Un contrat conclu auprès d'un assureur spécialisé peut couvrir un voyage ou une période déterminée (par exemple une année complète). Un contrat que vous souscrivez vous-même auprès d'un assureur voyages spécialisé offre souvent une couverture plus large.

🔗 ET SI MON AGENT DE VOYAGES FAIT FAILLITE ?

Tout organisateur de voyages est tenu de contracter une assurance qui couvre les voyageurs s'il venait à faire faillite. Notamment le Fonds de garantie voyages (GFG) et **L'Européenne** sont actifs sur ce terrain et **veillent** à ce que vous puissiez en tant que voyageur dormir sur vos deux oreilles. Si vous devez encore partir, vous recevrez votre argent en retour, si vous êtes toujours en voyage, vous pourrez le poursuivre. Si votre agent de voyages satisfait à son obligation d'assurance, le risque de perte pour vous est minime.

Vous avez des doutes quant à la question de savoir si votre agent de voyages est bel et bien assuré? Il vous est possible de le vérifier **sur les sites internet des entreprises d'assurances précitées.**

🔗 OÙ PUIS-JE M'ADRESSER POUR UNE PLAINTE ?

Chaque assureur – quelle que soit la branche dans laquelle il opère – dispose d'un service des plaintes spécifique. Vous pouvez trouver les coordonnées sur son site Web ou dans les conditions générales. Une réponse vous est envoyée dans le mois. Si le service des plaintes de votre assureur ne peut pas vous donner satisfaction, vous pouvez également vous adresser au service de l'Ombudsman des assurances (<https://www.ombudsman-insurance.be/fr>).

A QUI PUIS-JE M'ADRESSER ?

DES QUESTIONS ?

Une brochure ne peut aborder en quelques pages toutes les questions relatives à l'assurance de voyage. Votre contrat d'assurance vous renseigne sur l'ensemble de vos droits et obligations.

Vous trouverez également de bons conseils concernant les documents d'identité, les questions d'argent, la sécurité et l'hygiène à l'étranger sur le site Web du Service public fédéral Affaires étrangères et dans sa brochure « Un voyageur averti... ». Le texte de cette brochure peut être téléchargé sur www.diplomatie.be.

Vous trouverez de plus amples renseignements en surfant sur le site www.assuralia.be.

Si vous recourez aux services d'un intermédiaire d'assurances, vous pouvez évidemment vous adresser à lui.

ASSURALIA

Boulevard du Roi Albert II 19
1210 Bruxelles



Autres questions? Veuillez nous contacter à info@assuralia.be.

Cette brochure est une initiative d'Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurances, en collaboration avec le CRIOC, le Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs.