

EUROP ASSISTANCE

Europejskie wakacje Europejczyków

Spośród tych mieszkańców Europy Zachodniej, którzy zadeklarowali zamiar wyjazdu podczas tegorocznych wakacji, zdecydowana większość osób (65%) uda się na urlop raz w sezonie, na okres dwóch tygodni. Na dłuższe, nawet trzytygodniowe wakacje częściej niż przedstawiciele innych nacji pozwolą sobie Niemcy (16%), natomiast zwolennikami krótszych, maksymalnie tygodniowych wyjazdów okazali się w tym roku Włosi (39%), Austriacy (47%) i Brytyjczycy (41%).

Większość urlopowiczów z Austrii, Belgii, Francji, Hiszpanii, Niemiec, Wielkiej Brytanii i Włoch pozostanie podczas tegorocznych wakacji w Europie (80%). Najczęściej odwiedzanymi przez nich krajami Starego Kontynentu będą: Francja, Włochy i Hiszpania. Ogółem we własnym kraju spędzi wakacje blisko połowa mieszkańców Europy Zachodniej (47%). Pięciu na stu tegorocznych urlopowiczów planuje wyjazd do Afryki, niewiele mniej do Azji oraz Ameryki Północnej lub Południowej (po 3%).

W odróżnieniu od mieszkańców Europy Zachodniej, większość Polaków spędzi tegoroczny sezon urlopowy w domach. Jak wynika z rezultatów badania przeprowadzonego przez PBS DGA na zlecenie „Gazety Prawnej”, ponad połowa mieszkańców naszego kraju (57%) nie planuje w tym roku żadnego wyjazdu na wakacje. W kraju zamierza wypoczywać około jednej czwartej (27%) wszystkich respondentów, zaś za granicą – co dziesiąty ankietowany (11%).

Podobnie jak mieszkańcy Europy Zachodniej, także Polacy stosunkowo najczęściej wybiorą się w tym roku na urlop trwający około 2 tygodni – 53% ankietowanych zadeklarowało, że poza miejscem zamieszkania spędzi od 8 do 14 dni. Na krótszy wypoczynek zdecyduje się w tym roku blisko jedna czwarta osób planujących wakacyjne wojaże (22%), na dłuższy (do trzech tygodni) – 9%, przy czym aż 11% zamierza wypoczywać dłużej niż 3 tygodnie.

Dla większości mieszkańców Europy Zachodniej tegoroczne wakacje będą okresem przeznaczonym przede wszystkim na wypoczynek (59% deklaracji). Aktywną turystykę, związaną ze zwiedzaniem nowych miejsc, poznawaniem innych kultur, rozwijaniem swojej sprawności, wiedzy lub umiejętności zaplanowało na tegoroczne wakacje 39% badanych. Dla 6 na 10 mieszkańców Europy Zachodniej idealne wakacje tradycyjnie kojarzą się z wypoczynkiem na plaży.

Poszukując podczas wakacji przede wszystkim możliwości relaksu i odpoczynku, wyjeżdżający na urlop Europejczycy oba-

Grupa Europ Assistance, we współpracy z instytutem badawczym Ipsos, przeprowadziła w tym roku siódme już, cykliczne badanie dotyczące planów urlopowych Europejczyków. Wynika z niego m.in., że zamiar wyjazdu na wakacje podczas tegorocznego lata deklaruje dwie trzecie mieszkańców Austrii, Belgii, Francji, Hiszpanii, Niemiec, Wielkiej Brytanii i Włoch. W odróżnieniu od mieszkańców Europy Zachodniej, jedynie czterech na dziesięciu Polaków planuje w 2007 roku wyjazd na urlop.

wiążą się jednak problemów zdrowotnych, które mogą dotknąć ich samych, osoby towarzyszące im

w podróży bądź bliskich pozostawionych w domach na czas urlopu. Kwestie te zostały wskazane

jako najważniejsze przyczyny urlopowych zmartwień przez trzy czwarte osób biorących

udział w badaniu przeprowadzonym przez Ipsos i Grupę Europ Assistance. Częstym powodem do wakacyjnych trosk mieszkańców Europy Zachodniej są także ewentualne wypadki podczas podróży (65% wskazań), a także ryzyko utraty bagażu lub pieniędzy podczas urlopu (72% wskazań). 6 na 10 ankietowanych przyznało, że obawia się również o dom lub mieszkanie pozostawione bez opieki na czas wyjazdu.

Aby zminimalizować stres związany z udaniem się na wakacje, Europejczycy często nabywają stosowne polisy ubezpieczeniowe zawierające usługi assistance. Około 70% osób biorących udział w badaniu stwierdziło, że posiada ubezpieczenie pokrywające ryzyko kłopotów zdrowotnych w podróży, problemów w miejscu zamieszkania (zalanie, pożar, kradzież itp.) lub awarii samochodu w drodze na wakacje. Aby zapewnić sobie bezpieczeństwo i komfort podróżowania, większość badanych (60%) decyduje się na ubezpieczenie zapewniane przez towarzystwo ubezpieczeń lub firmę assistance, z których usług zwykle korzysta.

Wysoki odsetek Europejczyków nabywających przed wyjazdem na urlop ubezpieczenie turystyczne z opcją assistance świadczy o dużej świadomości urlopowiczów dotyczącej niedoświadczoności, które mogłyby wynikać z podróżowania bez odpowiedniej polisy. Chociaż mieszkańcy Unii Europejskiej mogą liczyć w krajach członkowskich na niezbędną pomoc medyczną nawet bez ubezpieczenia turystycznego, należy pamiętać, że jej zakres zapewnia jedynie podstawowe czynności medyczne, świadczone przez publiczne placówki, a część kosztów pacjenci muszą pokrywać z własnych środków. Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego nie zapewnia pomocy m.in. w zakresie transportu medycznego do kraju oraz opieki nad dziećmi pacjenta. Ponadto, nie posiadając odpowiedniej polisy, w razie problemów zdrowotnych za granicą należy samodzielnie zmagać się z barierą językową oraz procedurami wynikającymi z funkcjonowania opieki medycznej w danym kraju. Rezultaty badania zrealizowanego przez Ipsos i Grupę Europ Assistance dowodzą, że mieszkańcy Europy Zachodniej są w większości świadomi takich zagrożeń i wyjeżdżając na urlop, są zwykle zaopatrzeni w stosowne ubezpieczenia, które czynią ich wypoczynek naprawdę beztrudnym.

Komentarz Gościa

Andrzej Paduszyński

dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Indywidualnych,
TU COMPENSA SA

Pomimo czasem niepokojących informacji politycznych (brak bliskich perspektyw rozwiązania kryzysu bliskowschodniego, rozszerzenie zagrożeń terrorystycznych na kraje Dalekiego Wschodu), turystyka zdaje się opierać złym wpływem i z roku na rok poprawiać wyniki. Żeby nie być gołosłownym, chciałem przytoczyć kilka cytatów obrazujących sytuację gospodarstw domowych w Polsce, w pewnym sensie potwierdzających i tłumaczących wyniki sondażu:

- „(...) W połowie 2005 r. ponad połowa gospodarstw domowych (51%) twierdziła, że „z wielką trudnością lub z trudnością wiązała koniec z końcem”. „Dość łatwo, łatwo lub bardzo łatwo koniec z końcem wiązało” w tym czasie około 19% gospodarstw domowych. Przy czym z przeprowadzonego badania wynika, że z bieżących dochodów (po odliczeniu swoich wydatków) na oszczędzanie mogło sobie pozwolić ok. 13% gospodarstw domowych. (...)”
- „(...) W jeszcze większym stopniu polskie rodziny muszą oszczędzać, ograniczając wydatki na wypoczynek i turystykę. Na opłacenie raz w roku tygodniowego wyjazdu dla całej rodziny nie stać było 70% gospodarstw domowych. (...)” (GUS, Badanie Dochodów i Warunków Życia 2005).

W mojej opinii sytuacja gospodarstw domowych to jedyne, co nas różni w UE. Jeżeli już możemy, to staramy się aktywnie i owocnie spędzić wolny czas. Staramy się uniezależnić od kaprysów pogody i coraz częściej wybieramy oferty wypoczynku za granicą (Hiszpania, Włochy, Egipt, Chorwacja i Bułgaria). Jesteśmy aktywni w poszukiwaniu dobrych ofert. Z przeglądu informacji o rynku zaniekał mi fakt potwierdzający tę tezę – wzrost sprzedaży ofert turystycznych w internecie. Jak miałem okazję się przekonać, w Polsce to wzrost o ponad 45%, w Europie podobny, choć mniejszy, wzrost o 30%. Myślę, że to jest właśnie znak czasu. Angażujemy internet do wyszukania najciekawszej oferty i od tego raczej nie będzie odwrotu. Rynek turystyczny musi uporać się z jednym poważnym zagrożeniem i ograniczeniem jego rozwoju, tj. nieuczciwością. Bankructwa biur podróży mogą się przydarzyć – to tylko działalność gospodarza. Ale kiedy przyjrzymy się całej otoczce, większość z tych zdarzeń wydaje się być zaplanowana na długo przed ogłoszeniem. Odnoszę wrażenie, że w wielu przypadkach z taką myślą rozpoczęto działalność. Są jednak dobre sygnały płynące ze środowiska firm turystycznych: zmiana prawa, ograniczenie wysokości przedpłat, uzależnienie od terminów i wysokości przedpłat wysokości gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych – w mojej opinii to zmiany w dobrym kierunku.

Preferencje Polaków dotyczące spędzania urlopu dają informacje o polu ubezpieczeniowym, które mogłyby być czynnikiem do poprawy konkurencyjności oferty. Jednak w mojej ocenie te preferencje nie mają tak istotnego wpływu. W ubezpieczeniach turystycznych (pewnie jak i w innych ubezpieczeniach) liczy się możliwość dotarcia do klienta. Trzeba sobie powiedzieć, że podstawową potrzebą jest atrakcyjny wyjazd na urlop. Ubezpieczenie ma dużo dalszą pozycję. Niedawno wyczytałem informację, że 70% ubezpieczeń turystycznych skupione jest w jednej firmie. Firma mówi, że to owoc współpracy z biurami podróży. To one, w mojej ocenie, kształtują zawartość oferty ubezpieczeniowej – dodatku do imprezy turystycznej. A firma jak to firma, ma czasem inne priorytety, np. gwarancję ubezpieczeniową. Tak więc część rynku ubezpieczeń turystycznych to rodzaj handlu wymiennego, gdzie ostateczny wygląd oferty niekoniecznie wynika z konkurencyjności. Pozostają wyjazdy indywidualne. Muszę przyznać, że tu widać rozwój ilości sprzedanych polis, rośnie przypis – ale oferty jakby te same, co rok i dwa lata temu. Nie ma nowatorskich pomysłów na miarę powszechnego wprowadzenia usługi assistance, króluje tradycyjny zestaw KL + NNW + OC + ASS + odwołanie imprezy, bagaż. Na szczęście klient tego potrzebuje, więc możemy spać spokojnie do czasu praktycznego wprowadzenia wspólnej polityki ochrony zdrowia w UE.

Uważam, że oferta ubezpieczeń turystycznych bez usługi assistance nie ma racji bytu. Assistance jest warunkiem koniecznym dobrej oferty. Niestety klienci zwracają uwagę no to ważne uzupełnienie dopiero, gdy potrzebują pomocy. Nie widać reklam uwydatniających usługę assistance w ofercie. Jeżeli już ktoś reklamuje się: „będziemy tu za 15 min”, to jest to reklama wizerunkowa i nie wskazuje, że jest to zasługa usługi assistance. Wracając do świadomości klienta, duża część słyszała, że dobrze mieć w ofercie tę usługę. Niewielu klientów interesuje się jednak zakresem – odnotowuję pojedyncze przypadki szczególnych życzeń. Szkoda, bo jest to ciekawy obszar i można przygotować naprawdę interesującą ofertę.