Koala lève 1,6 million d'euros pour réinventer l'assurance voyage

Koala a adopté un modèle B2B2C pour proposer à ses voyagistes partenaires des assurances sur-mesure déclenchant l'indemnisation automatique de leurs clients en cas de retard ou d'annulation de leur voyage.

Temps de lecture : minute

---

7 juillet 2020

C'est une question bien connue des voyageurs : doivent-ils prendre ou non une assurance voyage ? Le marché est pléthorique, puisque 69% des Français·es avaient prévu de partir en vacances à l'été 2019, selon le baromètre annuel des vacances d'été, réalisé par Ipsos en partenariat avec Europ Assistance. La crise a bien raboté les budgets et émoussé la motivation mais une majorité (59%) garde des projets de séjour estival, rapporte une enquête de BVA conduite début juin.

Mais les incertitudes liées à la situation sanitaire et la possibilité d'une deuxième vague freinent les touristes, y compris nationaux : et s'ils devaient annuler leurs vacances au dernier moment ? "*En temps de crise, les voyageurs recherchent de la flexibilité, notamment la possibilité d'annuler leur voyage même au tout dernier moment en ayant la garantie d'être remboursés. Et les professionnels du secteur, compagnies aériennes et voyagistes en tête, veulent inciter leurs clients potentiels à réserver*" , explique Ugo Weyl, cofondateur de la startup Koala, spécialiste de l'assurance voyage. Clients et professionnels trouvent donc dans l'assurance voyage pour les uns la garantie d'une réservation sereine, pour les autres le moyen de remonter la pente après une traversée du

désert de plusieurs mois.

Repenser un modèle économique fragile

Koala avait flairé l'opportunité bien avant la crise. Ses créateurs avaient mis sur pied il y a quatre ans la startup WeReward, qui aidait les passagers des compagnies aériennes à exiger une indemnité en cas de retard - un concept très similaire à celui d'Air Indemnité qui, elle, opère toujours. "*On s'est rapidement heurtés à un certain nombre de problèmes, se rappelle Ugo Weyl. Les délais d'indemnisation sont très longs, de 10 mois en moyenne et notre modèle économique était fondé sur la commission prélevée sur le montant récupéré*" , ce qui posait des problèmes de trésorerie. En outre, les critères de remboursement étaient restreints : la compagnie n'est tenue à une indemnisation de ses clients que si le problème lui incombe. Problème météo ou grève des personnels au sol privaient ainsi les voyageurs du chèque espéré. Enfin, les clients, peu au fait de la façon de fonctionner de la startup "*étaient déçus de ne pas percevoir l'intégralité de la somme qui leur était due*" .

Les fondateurs planchent donc sur un modèle proche, qui exploiterait la même réglementation européenne obligeant les compagnies à indemniser leurs passagers en cas de retard, mais qui offrirait "*une couverture plus globale*" aux touristes et permettrait à l'entreprise de bénéficier d'un modèle économique plus solide. C'est toute l'idée derrière Koala, un courtier en assurances voyage, qui construit pour les compagnies aériennes et les agences de voyage des produits d'assurances sur-mesure, proposés à leurs clients en option ou de manière intégrée à leurs offres. Un modèle B2B2C qui s'affranchit des contraintes de trésorerie du B2C et parie sur l'appétence des professionnels pour des offres plus personnalisées.

Automatiser l'indemnisation

Koala a déjà à son actif un premier produit : une assurance permettant aux voyageurs d'être indemnisés automatiquement en cas de retard de vol. "*Nos partenaires choisissent le seuil de retard qui déclenchera une indemnisation automatique, pour laquelle il n'y aura aucun motif à renseigner*, explique Ugo Weyl. *On trace les vols des clients, on connaît avec précision leur retard et, si les critères définis par nos partenaires sont remplis, cela déclenche automatiquement une procédure de versement de l'indemnisation.*" Un *process* entièrement automatisé qui permet à la startup de proposer des tarifs compétitifs par rapport aux assurances traditionnelles. "*Celles-ci sont en général composées pour au moins la moitié de leur prix du temps-homme nécessaire à la vérification des pièces justificatives nécessaires à l'indemnisation. Comme nous ne demandons aucun justificatif qui nécessiterait de telles contrôles, nous limitons les ressources nécessaires.*"

Un modèle auquel s'était déjà frotté Axa, avec sa solution Fizzy… qui n'avait pas réussi à passer les fourches caudines du marché. L'indemnisation était déclenchée automatiquement si la startup détectait un retard de vol, notamment grâce aux informations disponibles sur les sites spécialisés, comme le surveille Koala. L'ensemble du processus, de la souscription de la police à la délivrance de l'indemnisation, était portée sans intervention humaine par la blockchain. Au bout de deux ans de tests, Fizzy était remisé au placard par Axa malgré 11 000 polices souscrites. Un destin auquel Koala compte bien échapper.

Couvrir aussi les croisières et les trajets en train

Notamment en diversifiant son offre. Surfant sur le besoin de flexibilité des voyageurs comme des pros du tourisme pour relancer l'activité, la

startup a développé durant le confinement deux nouvelles offres d'assurance dédiées aux cas de force majeure et d'annulation voyage à l'initiative du client, même en dernière minute. "*C'est un moyen de rendre les voyages complètement flexibles, comme les billets Flex proposés par les compagnies aériennes*" , souligne Ugo Weyl, mais sans le surcoût qui va avec ! Avec deux compagnies et quatre agences de voyage déjà partenaires, Koala a distribué ses produits auprès d'une centaine de clients et se dit confiant sur une reprise du secteur d'ici la fin de l'été pour bénéficier de l'effet volume des ventes de fin d'année.

C'est pourquoi la startup s'est structurée financièrement pour anticiper cette période de pic d'activité, avec une levée de fonds de 1,6 million d'euros, bouclée auprès des fonds Insurtech Gateway, Playfair Capital, Techstars Ventures ainsi que de business angels. Cette opération doit non seulement permettre à l'entreprise de peaufiner ses produits existants mais aussi de lancer de nouvelles offres, notamment pour les vols à escale mais aussi pour le train et les croisières, qui sont régis par la même réglementation européenne que les vols, ou même les plateformes de gestion des hébergements en location de courte durée. "*L'idée est de pouvoir accompagner les voyageurs durant l'ensemble de leur parcours*" , annonce ainsi Ugo Weyl.

Article écrit par Geraldine Russell