

The background of the slide is a close-up photograph of a dark grey calculator with blue and yellow keys. The calculator is surrounded by a large pile of Euro coins in various denominations (1, 2, 5, 10, 20, 50 cents, 1, 2, 5, 10, 20, 50 Euro) and several Euro banknotes, including a 5 Euro note and a 10 Euro note. The scene is brightly lit, creating soft shadows.

# AFM Consumentenmonitor

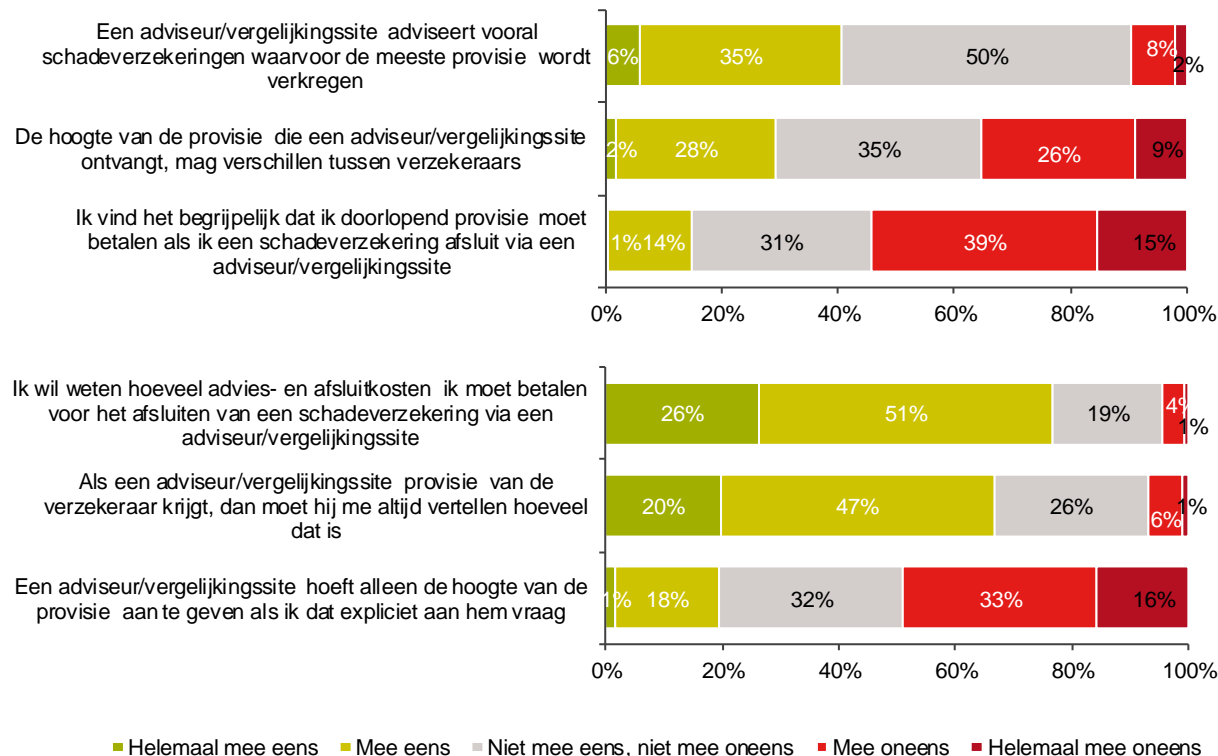
Provisie en schadeverzekeringen

Najaar 2017

# Slechts 7% van de klanten vindt het niet nodig dat de adviseur hen actief informeert over de hoogte van de ontvangen schadeprovisie



## Provisie financieel adviseur



- 77% wil weten hoeveel provisie de adviseur ontvangt.
- Ruim vier op de tien (41%) respondenten geeft aan dat een adviseur vooral de schadeverzekeringen adviseert waarvoor de meeste provisie wordt verkregen.
- Deze resultaten zijn vergelijkbaar met dat van eerder onderzoek, uitgevoerd op het AFM Consument&Panel (juli 2017, n = 764).

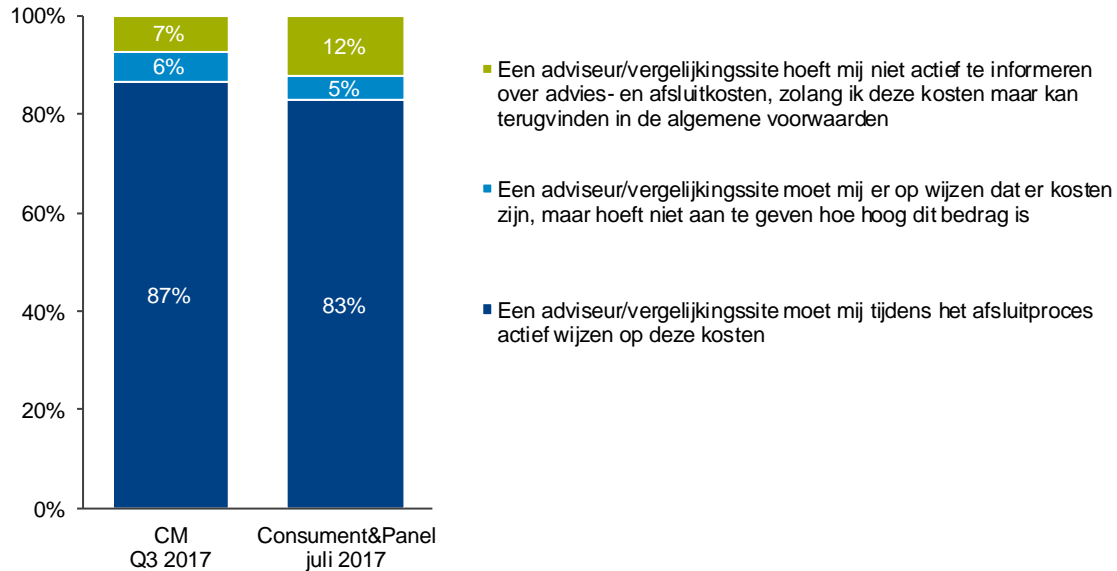
Er volgen een aantal stellingen over het afsluiten van een schadeverzekering via een adviseur/vergelijkingssite. Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent.

*Basis: Alle respondenten (representatief NL) Q3 2017 (n = 810)*

# Consumenten moeten tijdens het afsluitproces actief worden gewezen op eventuele advies- en afsluitkosten



## Rol financieel adviseur bij het afsluiten van een schadeverzekering



- Bijna 9 op de tien (87%) consumenten is van mening dat zij door een adviseur of vergelijkingssite gewezen moeten worden op advies- en afsluitkosten.
- In juli 2017 werd deze vraag ook gesteld in het AFM Consument&Panel. Toen gaf men vaker dan bij deze meting van de Consumentenmonitor aan dat adviseurs hen niet hoeven te adviseren over de provisie, zolang deze kosten maar terug kunnen vinden in de algemene voorwaarden (7% vs. 12%).

Hoe wilt u bij voorkeur door een adviseur/via een vergelijkingssite geïnformeerd worden over de advies- en afsluitkosten van een schadeverzekering?

*Basis: Consumenten Monitor Q3 2017, Alle respondenten (representatief NL) (n = 810).  
Consument&Panel: Alle respondenten (n = 764).*

# Onderzoeksverantwoording



## Methode



Online onderzoek (cawi)



101 vragen totaal verdeelt over drie doelgroepen



10 minuten gemiddeld per doelgroep



Attitude financiële diensten, AFM reputatie, financieel overzicht

## Veldwerk



Vrijdag 13 oktober t/m maandag 23 oktober 2017



1.450 Representatief NL



810 Representatief NL



56% Representatief NL

## Steekproef



GfK Panel



Representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (18+),



De representatieve steekproef is herwogen naar een afspiegeling van de Nederlandse bevolking (18+). Deze groep is gewogen naar leeftijd, geslacht, opleiding en district.

## Technische aanpassingen



Omdat steeds meer online GfK vragenlijsten op een mobiele device (smartphone/tablet) worden ingevuld, is het van belang dat zowel de vraagstelling (kort en bondig) als de programmering (mobiel vriendelijk) hieraan worden aangepast.



In Q1 2016 is de vraagstelling en de programmering van de AFM Consumentenmonitor mobiel vriendelijk gemaakt. Deze verandering kan mogelijk in sommige gevallen een trendbreuk tot gevolg hebben.