

The background image is a close-up photograph of two people in business attire shaking hands over a desk. The focus is on the hands and forearms, with the background showing a blurred office setting with a chair and a desk lamp.

AFM Consumentenmonitor

Rechtsbijstandverzekeringen

Voorjaar 2018

Achtergrond & Leeswijzer



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedrags-toezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

Door middel van de Consumentenmonitor worden ontwikkelingen in het gedrag van consumenten gemeten in de tijd. De Consumentenmonitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor kunnen als volgt worden weergegeven:

- Beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten
- Beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.



Leeswijzer

Deze rapportage betreft de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het voorjaar van 2018 (Q1 2018). Het veldwerk heeft gelopen van 29 maart tot 9 april 2018.

In het rapport wordt aandacht besteed aan de attitude ten aanzien van financiële diensten en inzicht verkregen in de naamsbekendheid en reputatie van de AFM.

De weergegeven resultaten zijn representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Naast een representatieve groep respondenten, is in het onderzoek ook een aantal specifieke doelgroepen ondervraagd:

1. Recente sluiters van een hypotheek
2. Recente sluiters van een rechtsbijstandverzekering
3. Consumenten die op basis van hun rechtsbijstandverzekering recent een claim hebben ingediend

Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen.

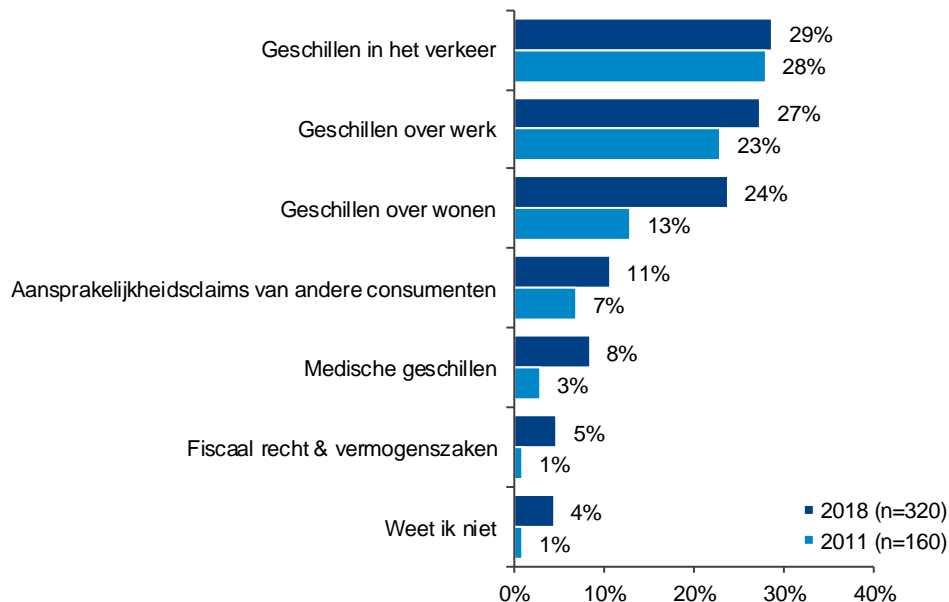
Alle verschillen tussen leeftijdsgroepen, opleidings-, inkomens- en vermogensniveaus die in het rapport staan beschreven, zijn significant.

Claimers rechtsbijstandverzekering

De ingediende claims hebben met name betrekking op geschillen in het verkeer, werk of wonen



Waar had claim betrekking op



- Vergeleken met 2011 hebben de claims beduidend vaker betrekking op geschillen omtrent wonen (24% versus 13%).

*Extra antwoordoptie in 2011: "Een ander onderwerp (28%)"

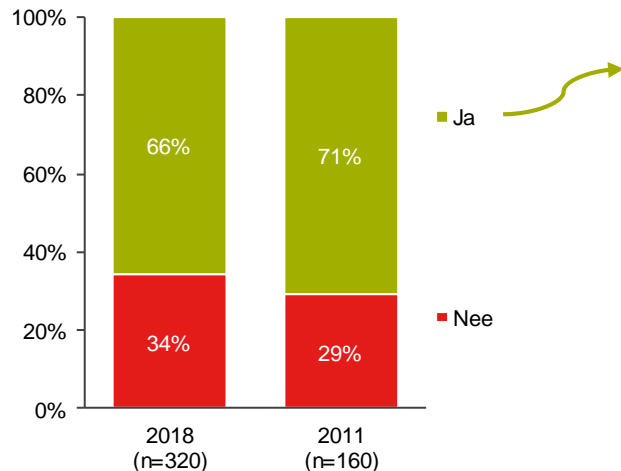
Kunt u aangeven waar de claim betrekking op had? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Recente RBV claimers

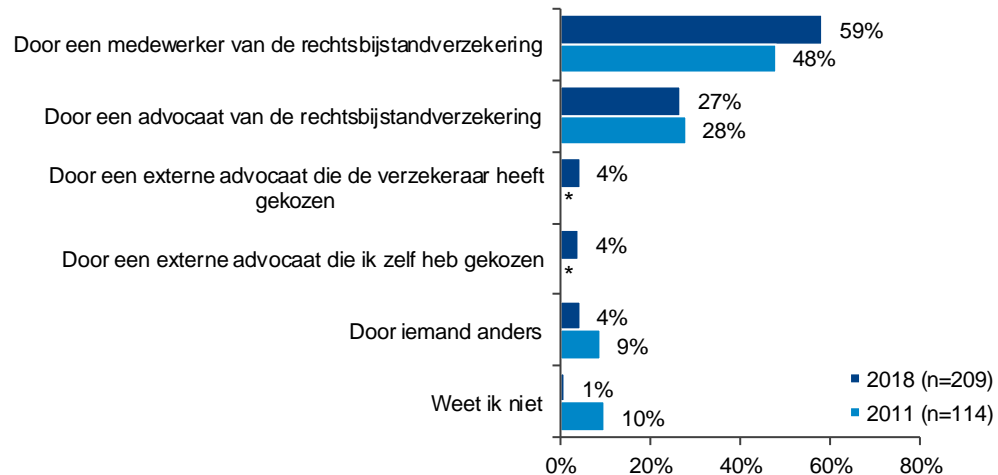
Meer dan de helft van de claims is behandeld door een medewerker van de rechtsbijstandverzekeraar



Claim afgehandeld



Door wie is claim behandeld



*Antwoordoptie in 2011: "Door een externe advocaat" (5%)

- Twee van de drie claims zijn inmiddels afgehandeld (66%).
- Van de afgehandelde claims is ruim de helft behandeld door een medewerker van de rechtsbijstandverzekeraar (59%) en meer dan een kwart door een advocaat van de rechtsbijstandverzekering (27%).

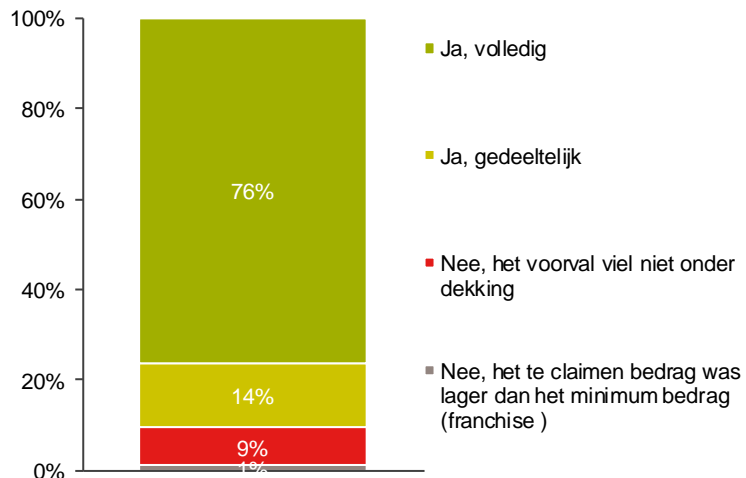
Is de claim inmiddels afgehandeld?
Door wie is de claim uiteindelijk behandeld?

Basis: Recente RBV claimers

Driekwart van de ingediende claims valt volledig onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering



Viel claim onder dekking



- Minder dan 10% van de ingediende claims werd niet gedekt door de rechtsbijstandverzekering.
- Van de recente claimers waarvan het voorval niet onder de dekking van de verzekering viel, was ruim de helft (63%) het eens met deze beslissing. Vanwege het beperkte aantal onderliggende waarnemingen moet deze uitkomst overigens als indicatief worden beschouwd!

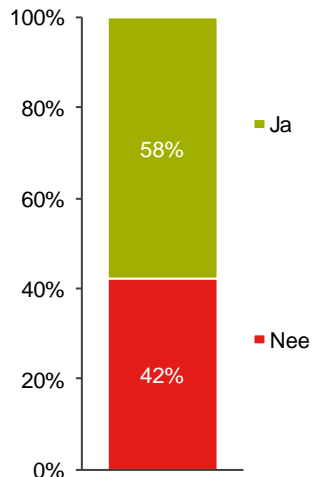
Viel uw claim volgens de verzekeraar onder de dekking?
De door u ingediende claim viel niet onder de dekking. Was u het daar mee eens?

Basis: Recente RBV claimers waarbij claim afgehandeld is: n=209
Recente RBV claimers waarbij claim afgehandeld is en niet onder dekking viel: n=16

Meer dan de helft krijgt een schikkingsvoorstel; tweederde hiervan was hier positief over



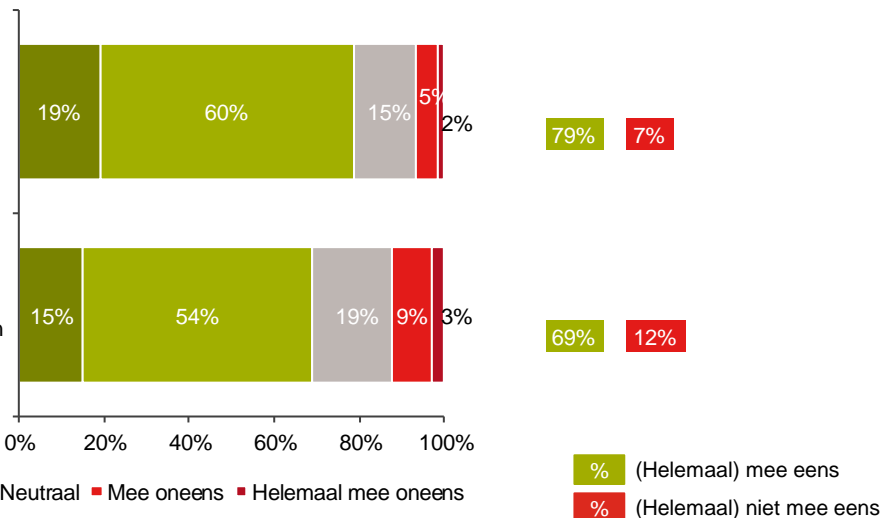
Schikkingsvoorstel ontvangen



Mijn rechtsbijstandverzekeraar heeft er alles aan gedaan alvorens met een schikkingsvoorstel te komen

Ik kon me vinden in het schikkingsvoorstel dat mij werd gedaan

Stellingen over schikkingsvoorstel



- 58% van de recente claimers waarvan de afgehandelde claim onder de dekking valt heeft een schikkingsvoorstel ontvangen.
- Van degenen die een schikkingsvoorstel hebben ontvangen geeft bijna acht op de tien (79%) aan dat de verzekeraar er in hun ogen alles aan heeft gedaan alvorens met een schikkingsvoorstel te komen. Ruim tweederde kan zich vinden in het aangeboden schikkingsvoorstel.
- Respondenten waarvan de verzekeraar hen actief heeft gewezen op de geschillenregeling zijn over het algemeen minder tevreden over het schikkingsvoorstel dat is gedaan (77% t.o.v. 65% die niet actief zijn geweest op de geschillenregeling. Let wel; dit resultaat is indicatief.

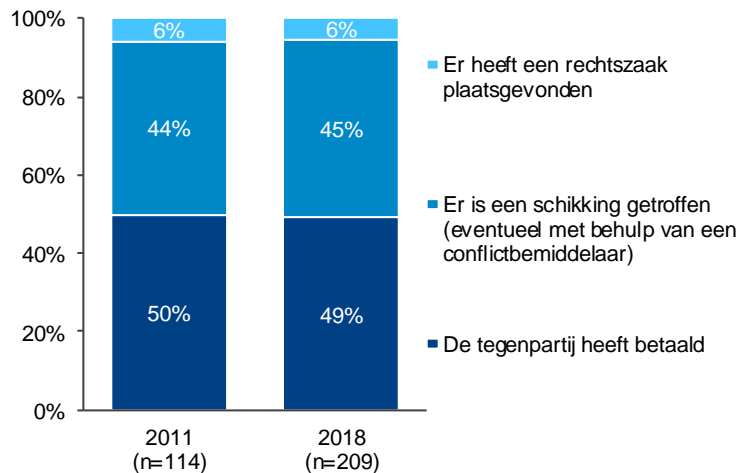
Heeft u een schikkingsvoorstel ontvangen?
 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: Recente RBV claimers waarbij claim is afgehandeld en claim onder dekking valt: n=191
 Recente RBV claimers waarbij schikking is voorgesteld: n=110

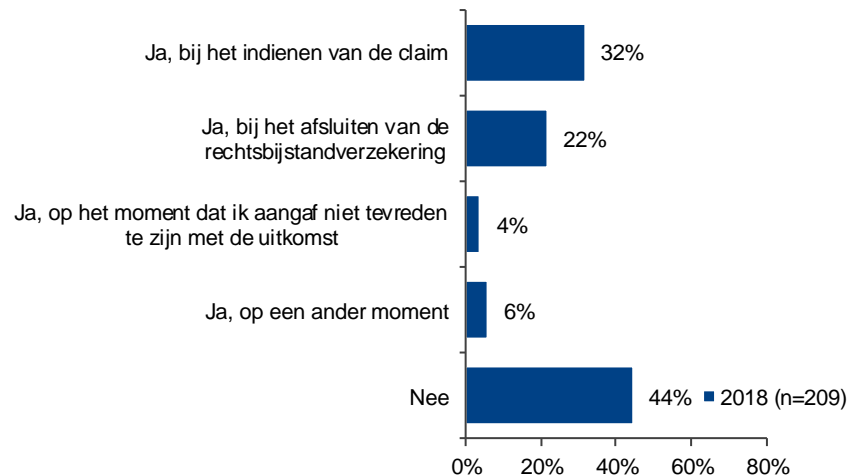
De helft van de claims is afgehandeld doordat tegenpartij heeft betaald. In 6% van de gevallen vindt er een rechtszaak plaats.



Afhandeling claim



Actief geweest op geschillenregeling



- In 44% van de afgehandelde claims is men door de rechtsbijstandverzekeraar niet gewezen op de geschillenregeling. Dit aandeel ligt zelfs nog wat hoger bij hogeropgeleiden (56%) en claimers met een bovenmodaal inkomen (56%).

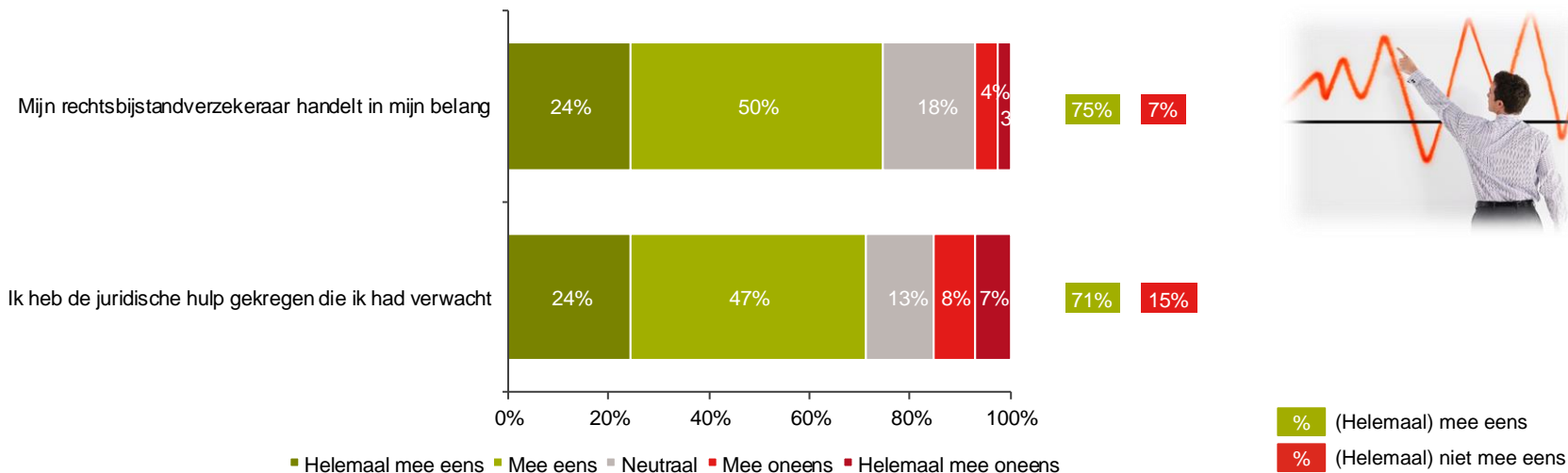
Hoe is de claim uiteindelijk afgehandeld?

Heeft uw rechtsbijstandverzekeraar u actief gewezen op de geschillenregeling?

Basis: Recente RBV claimers waarbij claim afgehandeld is

Ruime meerderheid is positief over de handelwijze van de rechtsbijstandverzekeraar bij de behandeling van de claim

Stellingen over rechtsbijstandverzekeraar



- Driekwart van de claimers is van mening dat de rechtsbijstandverzekeraar in het belang van de claimer heeft gehandeld. Naarmate de claimer ouder is, is men vaker van mening dat de verzekeraar in het belang van de claimer handelt ((helemaal) mee eens: -24:50%, 25-34:69%, 35-44:76%, 45-54:80%, 55+:84%).
- 71% heeft de juridische hulp gekregen zoals men die vooraf had verwacht; 15% heeft niet de juridische hulp gekregen die ze hadden verwacht.
- 75% van de respondenten die niet de juridische hulp heeft gekregen die men had verwacht is ook niet actief geweest op de geschillenregeling door de verzekeraar. Let wel, dit resultaat is indicatief.

Vergeleken met 2011 zijn claimers op alle aspecten tevredener over de behandeling van de claim door de rechtsbijstandverzekeraar



Tevredenheid afhandeling / behandeling rechtsbijstandclaim



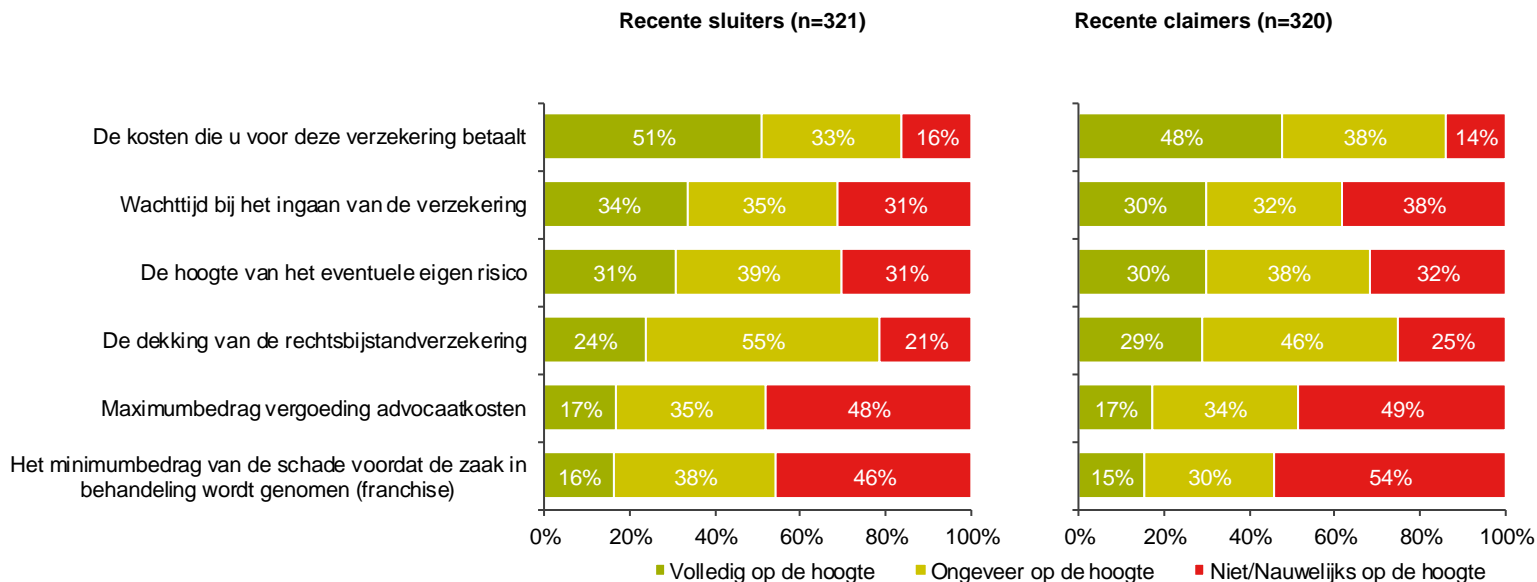
- Claimers zijn bij de afhandeling van de claim het meest tevreden over de medewerkers, zowel op het gebied van klantvriendelijkheid als deskundigheid.
- De deskundigheid van medewerkers wordt lager beoordeeld door claimers met een lager dan modaal inkomen (67%).
- Jongeren tot 24 jaar zijn minder vaak tevreden over de snelheid van afhandeling (37%).

Kenmerken rechtsbijstandverzekering

Meer dan driekwart is op de hoogte van de kosten en de dekking van de rechtsbijstandverzekering



Op de hoogte van kenmerken rechtsbijstandverzekering



- Ongeveer de helft is niet/nauwelijks bekend met het maximum vergoedbedrag van de advocaatkosten en het minimumbedrag van de schade voordat de zaak in behandeling wordt genomen.
- Recent sluiters van een rechtsbijstandverzekering zijn vaker op de hoogte van de franchise, terwijl recente claimers vaker bekend zijn met de dekkingsvoorwaarden.

Ongeveer de helft vindt het oneerlijk dat de ingediende claim een minimumbedrag moet hebben voor behandeling



Stellingen over rechtsbijstandverzekering

Recente sluiters (n=321)

Recente claimers (n=320)



- Een kwart van de sluiters vindt het niet logisch dat een eigen risico-bedrag onderdeel uitmaakt van de rechtsbijstandverzekering. Onder claimers ligt dit aandeel nog hoger (37%).
- Recente sluiters hebben vaker moeite met de wachttijd voor het ingaan van de rechtsbijstandverzekering dan recente claimers (29% vs 19%).

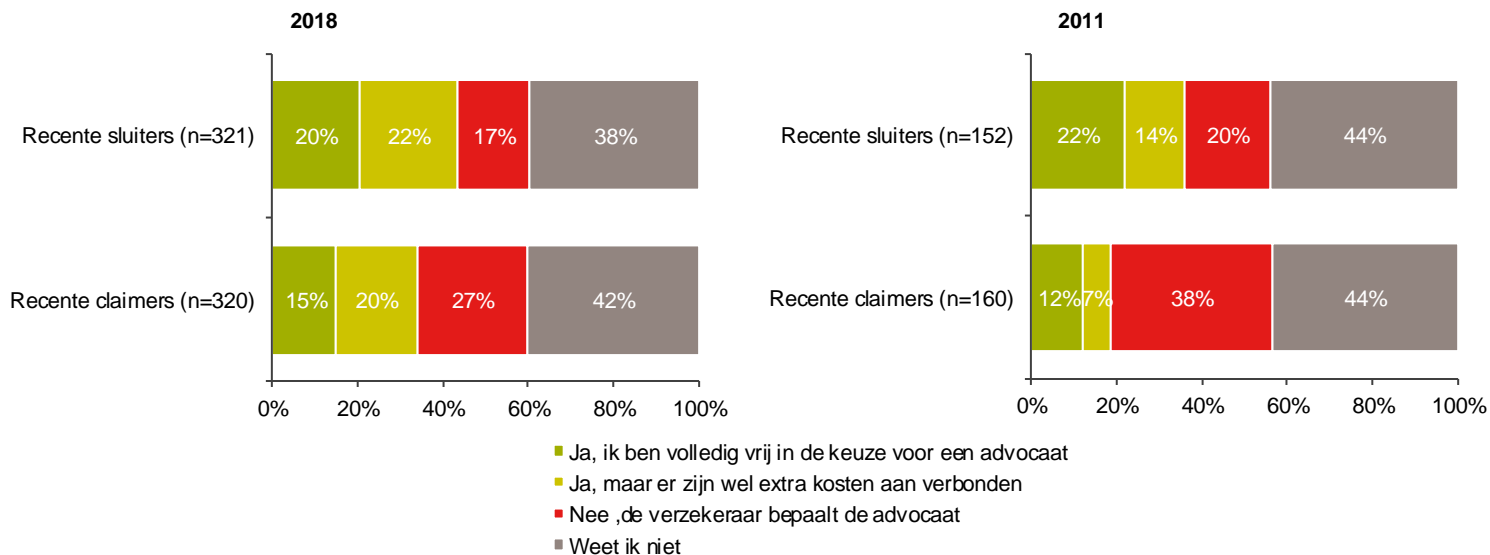
Kunt u voor elke stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Basis: Recente RBV sluiters en claimers: n=641 (n 2011=312)

Vier op de tien weet niet of men zelf een advocaat mag kiezen voor de behandeling van de zaak



Vrije keuze in advocaat bij rechtsbijstandverzekering



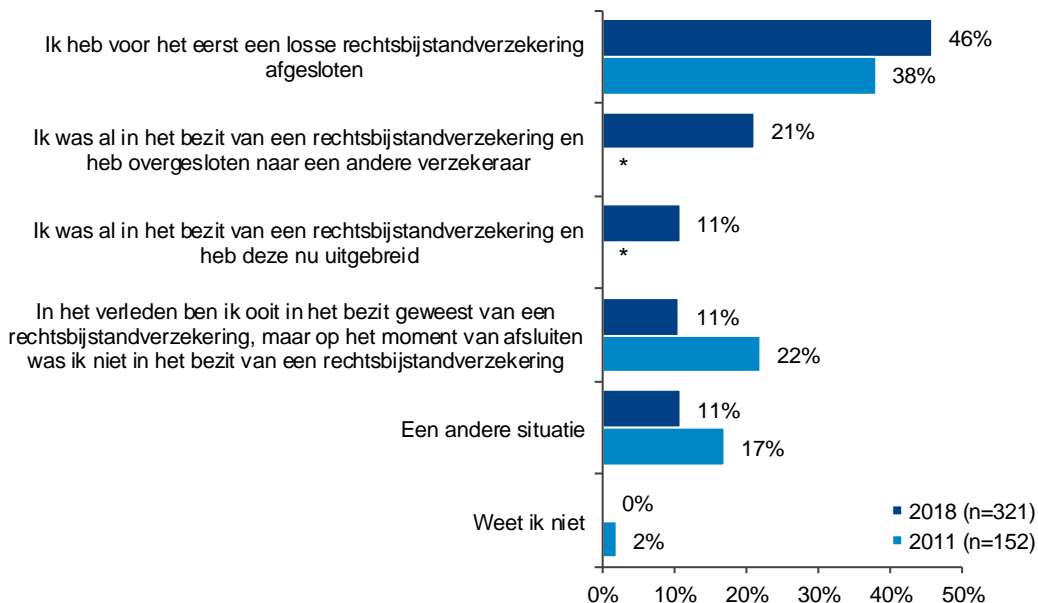
- Een groot deel van de ondervraagden (40%) weet niet of ze een keuze hebben in de bepaling van de advocaat die de betreffende zaak gaat behandelen. Dit aandeel is vergelijkbaar met 2011.
- Claimers geven significant vaker aan dat zij geen keuze hebben in de bepaling van de advocaat dan sluiters (27% versus 17%). Dit verschil is nu kleiner dan in 2011 (38% versus 20%).

Afsluiten rechtsbijstandverzekering

Bijna de helft van de recente sluiters heeft voor het eerst een rechtsbijstandverzekering afgesloten



Situatie bij afsluiten RBV



*Antwoordoptie in 2011: "Ik was al in het bezit van een rechtsbijstandverzekering" (22%)

- De rechtsbijstandverzekering is vaker als een losse verzekering afgesloten door jongeren (-24: 64%, 25-34: 58%, 35-44: 34%, 45-54: 37%, 55+: 29%).
- Naarmate de sluiters ouder is, was deze verzekering vaker al in bezit maar is overgesloten naar een andere verzekeraar (-24: 14%, 25-34: 14%, 35-44: 26%, 45-54: 27%, 55+: 31%).
- Recente sluiters lijken iets hoger opgeleid en lijken een iets hoger inkomen te hebben dan gemiddeld in Nederland, maar deze verschillen zijn niet significant:

laag/midden/hoog opgeleid:

Repr NL: 30%/43%/28%

Sluiters RBV: 16%/52%/33%.

beneden/modaal/boven modaal/onb.:

Repr NL: 35%/13%/31%/21%

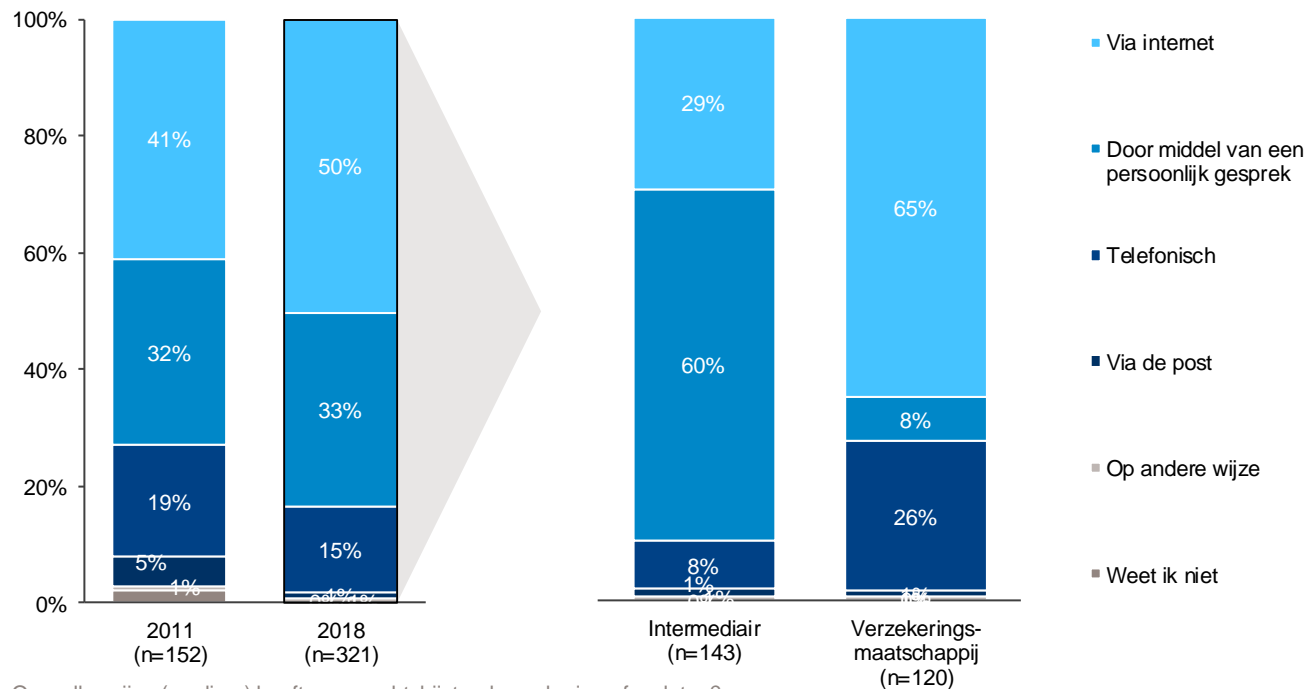
Sluiters RBV: 29%/17%/36%/18%

Welke van onderstaande situaties had betrekking op uw situatie bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering?

Basis: Recente RBV sluiters

De helft van de rechtsbijstandverzekeringen wordt via internet afgesloten

Wijze van afsluiten RBV



- Het aandeel recente sluiters dat de rechtsbijstandverzekering via internet heeft afgesloten is gestegen ten opzichte van 2011 (50% resp. 41%).
- Telefonisch afsluiten van de rechtsbijstandverzekering wordt vaker gedaan door ouderen (55+: 25%) en door degenen met een lagere opleiding (25%).
- Wanneer men via een intermediair kanaal heeft afgesloten, is dit vaak door middel van een persoonlijk gesprek (60%).



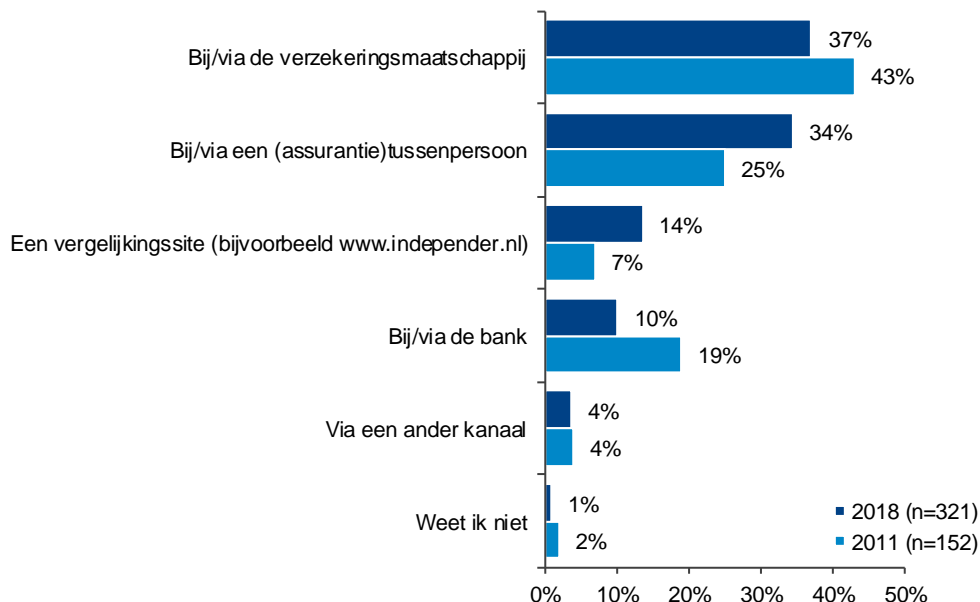
Op welke wijze (medium) heeft u uw rechtsbijstandverzekering afgesloten?
 Bij wie of via welk kanaal heeft u deze rechtsbijstandverzekering uiteindelijk afgesloten?

Basis: Recente RBV sluiters

Lichte daling afsluiten rechtsbijstandverzekering direct via een verzekeringsmaatschappij



Kanaal gebruikt bij afsluiten RBV



- Zoals in de figuur is te zien wordt ten opzichte van 2011 de rechtsbijstandverzekering vaker via een tussenpersoon/vergelijkings-site afgesloten. Dit gaat ten koste van het aandeel van de verzekeringsmaatschappij en het bancaire kanaal.

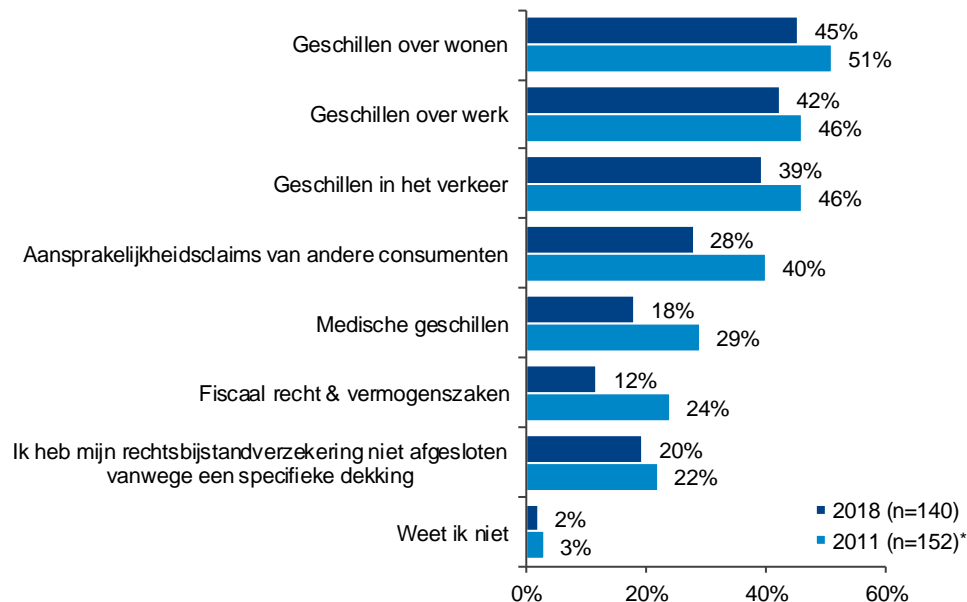
Bij wie of via welk kanaal heeft u deze rechtsbijstandverzekering uiteindelijk afgesloten?

Basis: Recente RBV sluiters

Doel dekking rechtsbijstandverzekering vergelijkbaar met 7 jaar geleden



Voor welke dekking(en) RBV afgesloten



*In 2011 was de basis: "Recente RBV sluiters"

- Gemiddeld noemen recente sluiters 2,1 verschillende soorten dekkingen waarvoor de rechtsbijstandverzekering is afgesloten. Hoger opgeleiden en consumenten met een bovenmodaal inkomen noemen gemiddeld meer dekkingen (gemiddeld 2,3).
- Recente sluiters die AFM niet kennen noemen 'aansprakelijkheidsclaims van andere consumenten' minder vaak als reden om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten (11%).

Om welke dekking(en) heeft u de rechtsbijstandverzekering in eerste instantie afgesloten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Recente RBV sluiters via adviseur

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording

Methode



Online onderzoek (cawi)



101 vragen in totaal, verdeeld over drie doelgroepen



Gemiddeld ongeveer 10 minuten invultijd per doelgroep



Inzicht in het afsluit- en claimproces bij rechtsbijstandverzekering

Veldwerk



Vrijdag 29 maart tot maandag 9 april 2018



996 Repr.NL - 469 RBV sluiters, 516 RBV claimers - 672 Hypotheeksluiters



595 Repr.NL - 321 RBV sluiters, 320 RBV claimers - 420 Hypotheeksluiters



60% Repr.NL - 68% RBV sluiters, 62% RBV claimers - 63% Hypotheeksluiters

Steekproef



GfK Consumenten Panel



Representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (18+), waarbij een oversampling is gehanteerd van personen die in de periode van september 2017 t/m februari 2018 een hypotheek hebben afgesloten en personen die een RBV hebben afgesloten of op basis hiervan een claim hebben ingediend.



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

Devices



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.

57% van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld via een PC, 16% via een tablet en 27% via een smartphone.

Indeling achtergrondkenmerken

Opleidingsniveau

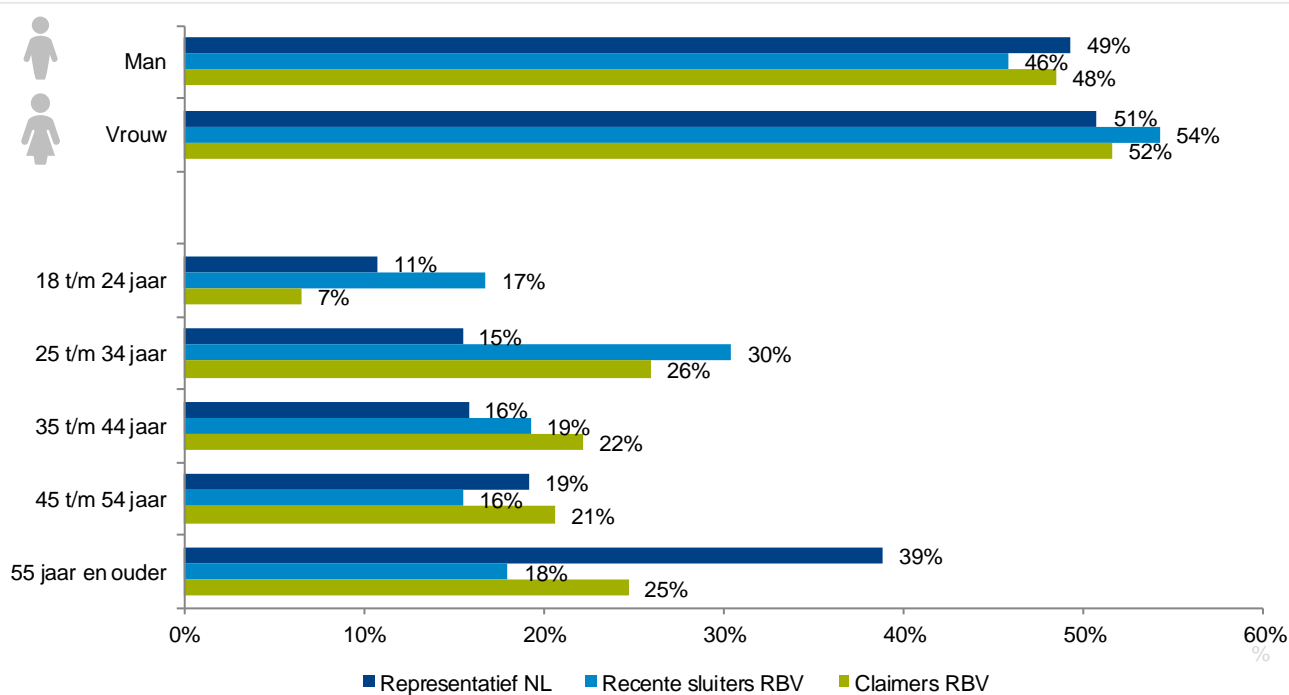
Laag	La -groep 1,2 en speciaal La -groep 3+ LBO Mavo/Mulo Opleiding leerlingwezen
Midden	VSO/MMS Havo/VWO/Gymnasium/HBS -1/3- Havo/VWO/Gymnasium/HBS -4+- Middelbaar beroepsonderwijs-
Hoog	Hoger beroepsonderwijs Post HBO onderwijs WO -prop/kand- WO -doctoraal-

Inkomensniveau huishouden

Beneden modaal	tot € 33.500 bruto per jaar
Modaal	€ 33.500 tot € 40.000 bruto per jaar
Boven modaal	€ 40.000 of meer bruto per jaar

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken I

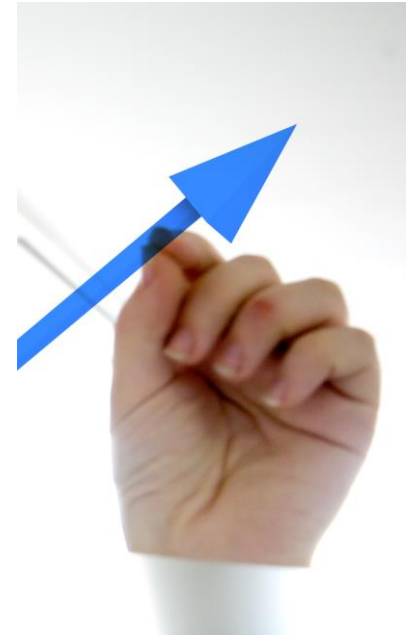
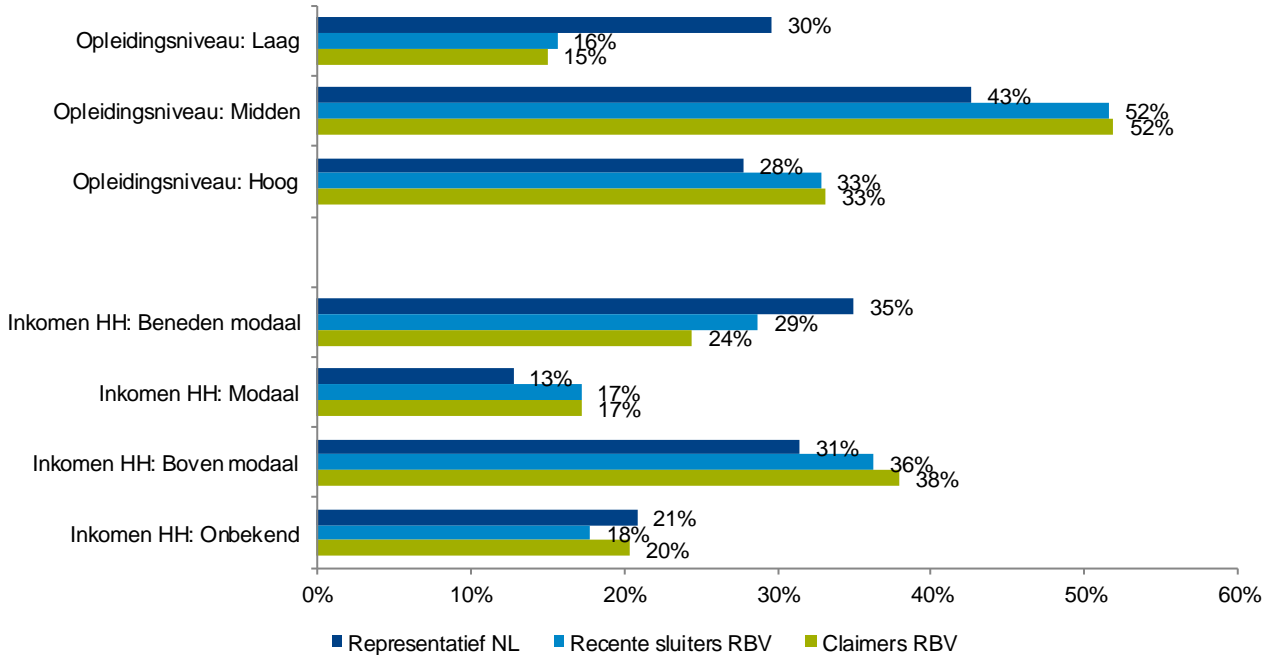
Geslacht & Leeftijd



Basis:
 Representatief NL (18+), n = 595
 Sluiters RBV, n = 321
 Claimers RBV, n = 320

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken II

Opleidingsniveau & Bruto huishoudinkomen per jaar



%

Basis:
 Representatief NL (18+), n = 595
 Sluiters RBV, n = 321
 Claimers RBV, n = 320