

The background of the slide features a close-up of a dark grey calculator with a yellow 'C' button, surrounded by various Euro coins and banknotes. The calculator has 'EURO & TAX' printed on its bottom edge. The scene is brightly lit, with soft shadows.

# AFM Consumentenmonitor

Provisie en schadeverzekeringen  
Voorjaar 2018

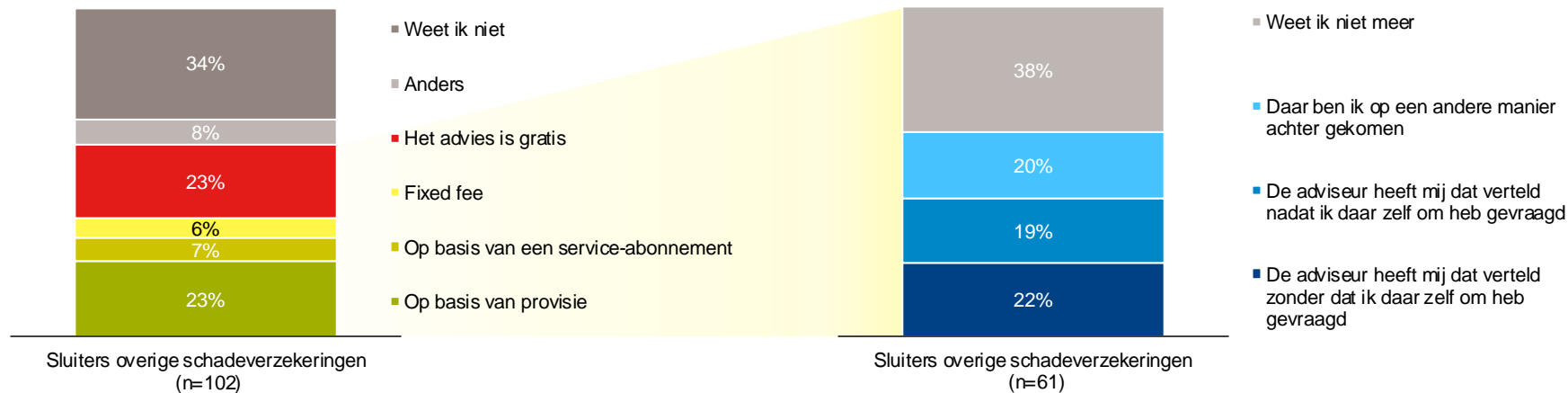
# Recente sluiters over betaling bij schadeverzekeringen

# Twee derde sluiters van schadeverzekeringen weet niet hoe de adviseur wordt betaald



## Beloonwijze adviseur

## Kennisneming beloonwijze adviseur



- Adviseurs worden normaal gesproken op basis van provisie beloond. Slechts 23% van de sluiters was hiervan op de hoogte. Idealiter wordt dit juiste antwoord door de adviseur zelf verteld zonder dat de consument daarnaar gevraagd heeft of hier zelf onderzoek naar heeft gedaan. Voor 5% van de respondenten was dit het geval (23% x 22%).
- Er zijn geen significante verschillen in kennisneming beloonwijze tussen de soorten beloonwijze; van de respondenten die denken dat advies gratis is, zegt 33% dit van de adviseur gehoord te hebben (41% voor alle sluiters).

Op welke wijze wordt de adviseur waar u de verzekering heeft afgesloten volgens u beloond?

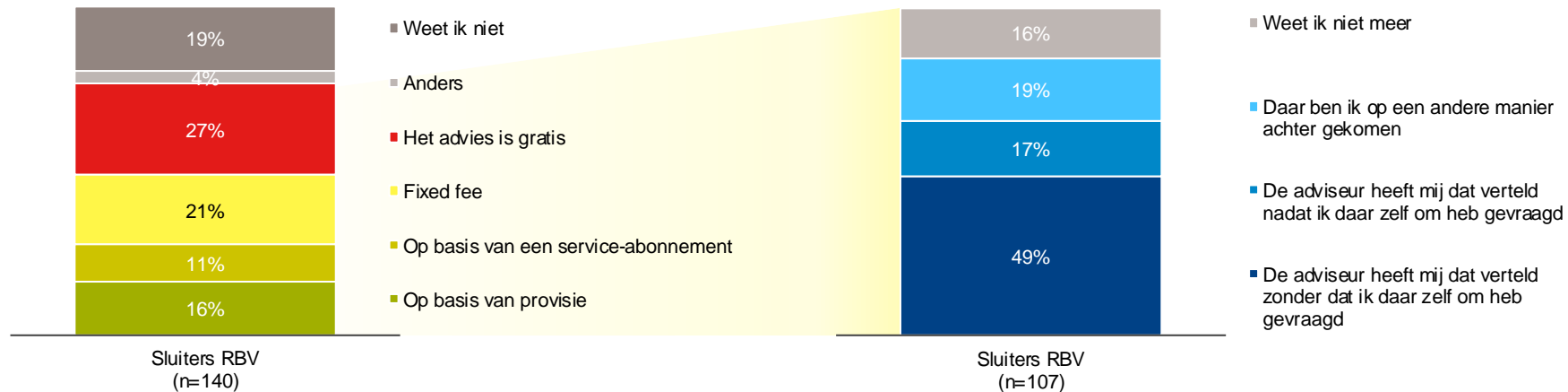
Hoe bent u te weten gekomen op welke wijze de adviseur wordt beloond?

# Helpt sluiters van rechtsbijstandverzekering weet niet hoe de adviseur wordt betaald



## Beloonwijze adviseur

## Kennisneming beloonwijze adviseur



- Adviseurs worden normaal gesproken op basis van provisie beloond. Slechts 16% van de sluiters was hiervan op de hoogte. Idealiter wordt dit juiste antwoord door de adviseur zelf verteld zonder dat de consument daarnaar gevraagd heeft of hier zelf onderzoek naar heeft gedaan. Voor 8% van de respondenten was dit het geval (16% x 49%).
- Er zijn geen significante verschillen in kennisneming beloonwijze tussen de soorten beloonwijze; van de respondenten die denken dat advies gratis is, zegt 66% dit van de adviseur gehoord te hebben (56% voor alle sluiters).

Op welke wijze wordt de adviseur waar u de verzekering heeft afgesloten volgens u beloond?

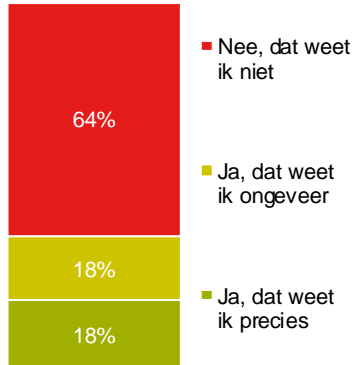
Hoe bent u te weten gekomen op welke wijze de adviseur wordt beloond?

# Aanzienlijk deel weet niet hoe hoog de advieskosten zijn



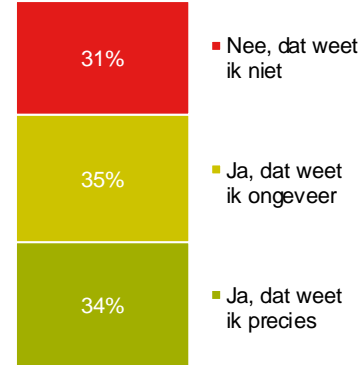
## Sluiters schadeverzekeringen (n=102)

### Kennis hoogte kosten adviseur



## Sluiter rechtsbijstandverzekeringen (n=140)

### Kennis hoogte kosten adviseur



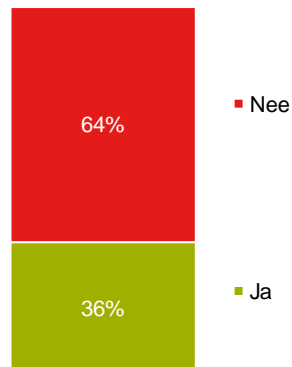
Bent u op de hoogte van de kosten die u aan de adviseur heeft betaald voor de werkzaamheden die hij heeft verricht voor u?

Aanzienlijk deel spreekt niet over de werkzaamheden die de adviseur tijdens looptijd verricht en de kosten daarvoor



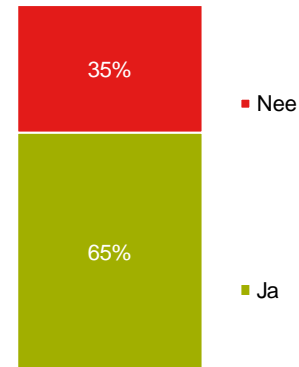
### Sluiters schadeverzekeringen (n=102)

Gesproken met adviseur



### Sluiter rechtsbijstandverzekeringen (n=140)

Gesproken met adviseur



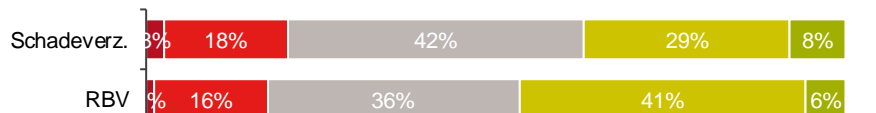
Heeft u met uw adviseur gesproken over de diensten die hij tijdens de looptijd van de verzekering voor u verricht en de kosten hiervan?

# Sluiters van schadeverzekeringen ervaren verschillende drempels om over kosten te praten



## Stellingen over beloning adviseur

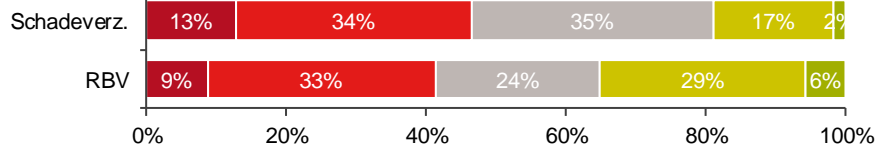
Geen moment overwogen om zelf te beginnen over de kosten



Het interesseert mij niet op welke wijze mijn adviseur wordt beloond



Vind het vervelend om met mijn adviseur over de kosten te hebben



■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Neutraal ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

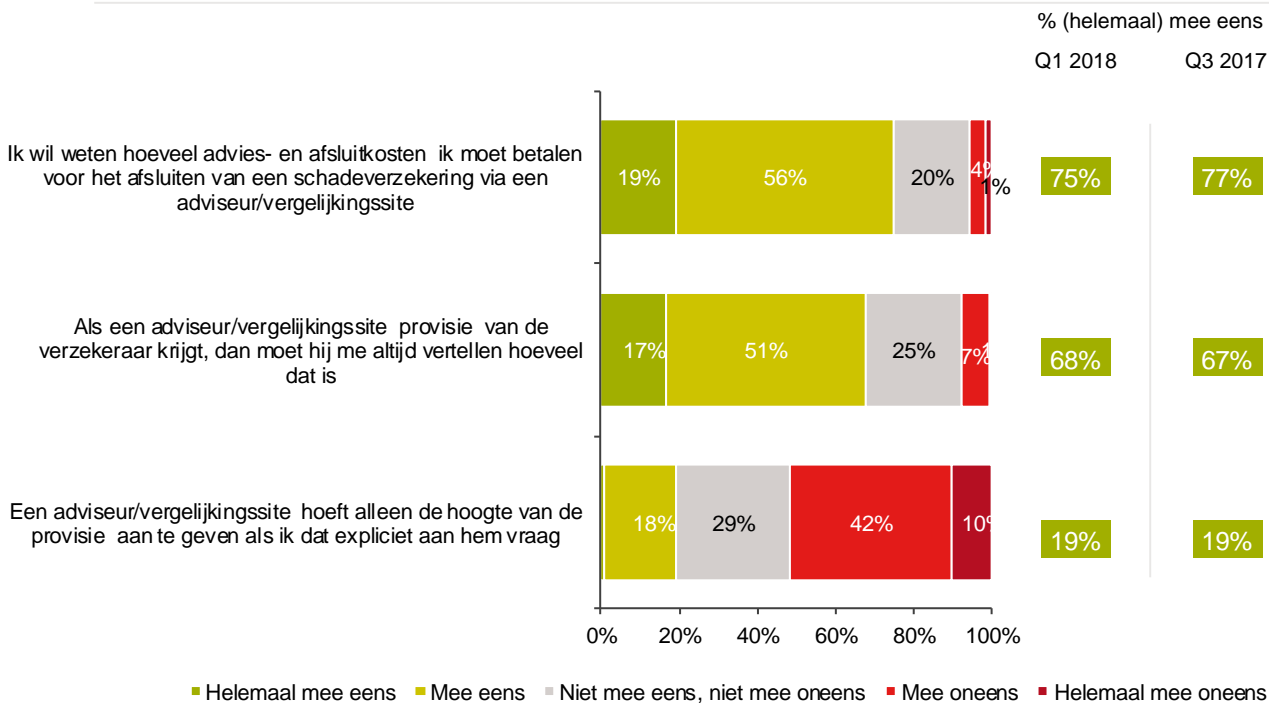
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over de beloning van uw adviseur?

Basis:  
Sluiters schadeverzekeringen (n=102)  
Sluiters rechtsbijstandverzekering (n=140)

# Representatief Nederland over provisie bij schadeverzekeringen



# Slechts 8% van de klanten vindt het niet nodig dat de adviseur hen informeert over de hoogte van de ontvangen schadeprovisie

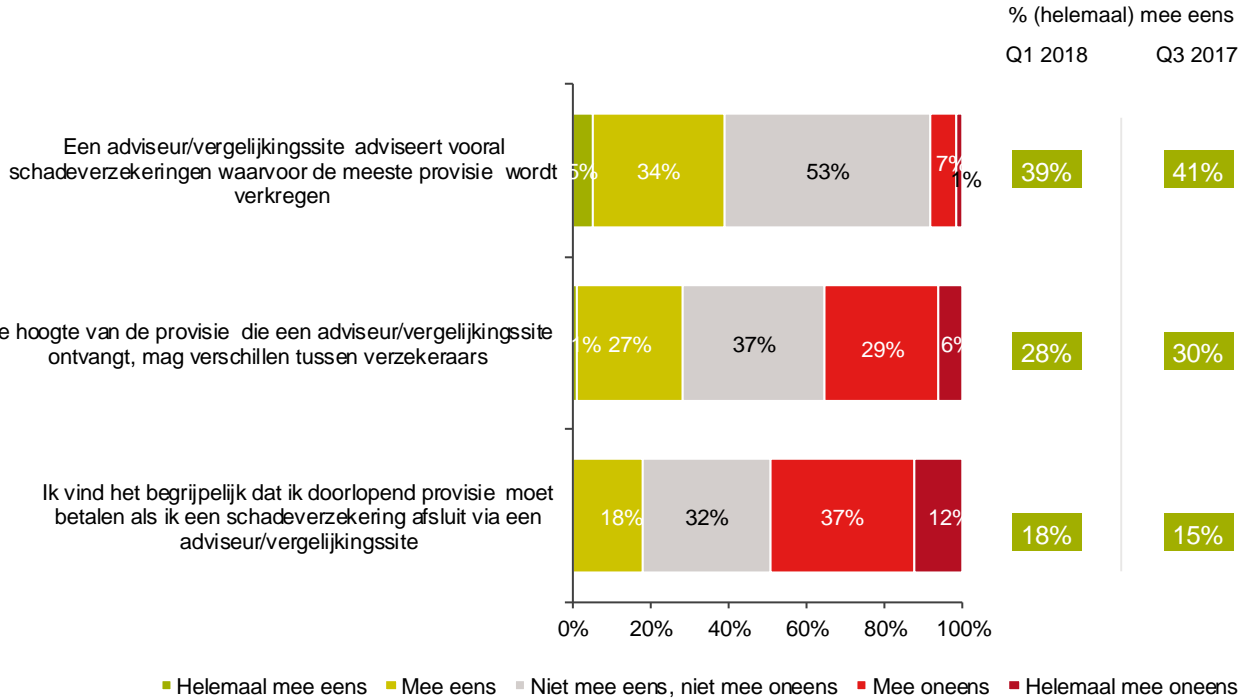


- 68% wil weten hoeveel provisie de adviseur ontvangt.
- Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van de vorige meting.

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) Q1 2018 (n = 595); Q3 2017 (n = 810)*

# Bijna vier op de tien geeft aan dat adviseur vooral schadeverzekeringen adviseert waarvoor de meeste provisie wordt verkregen



- Bijna vier op de tien (39%) respondenten geeft aan dat een adviseur vooral de schadeverzekeringen adviseert waarvoor de meeste provisie wordt verkregen.
- Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van de vorige meting.

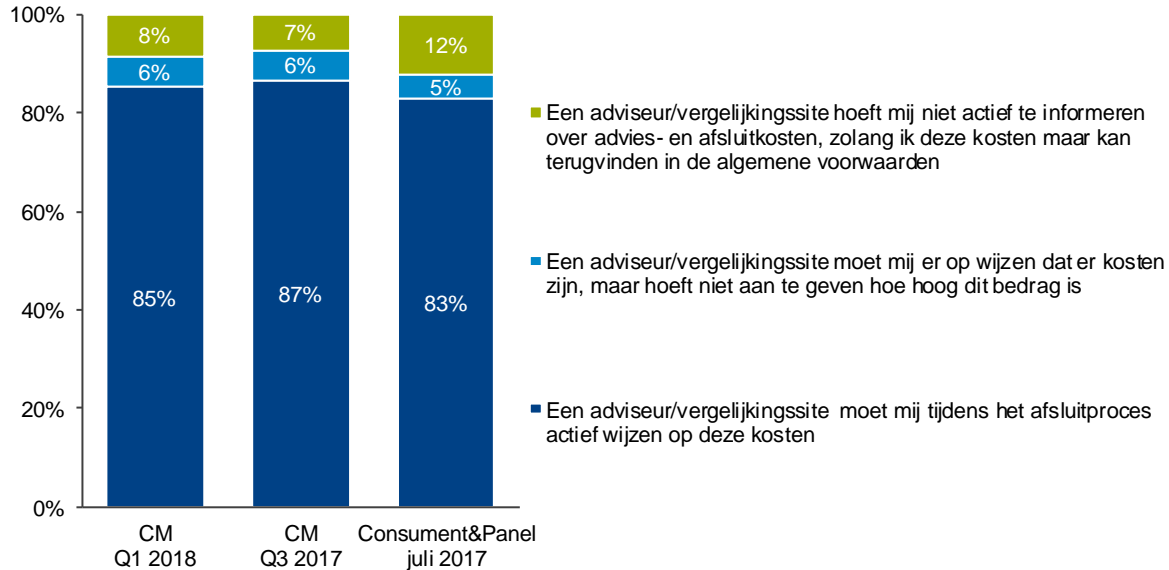
Er volgen een aantal stellingen over het afsluiten van een schadeverzekering via een adviseur/vergelijkingssite. Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent.

*Basis: Alle respondenten (representatief NL) Q1 2018 (n = 595); Q3 2017 (n = 810)*

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



## Rol financieel adviseur bij het afsluiten van een schadeverzekering



- 85% van de consumenten is van mening dat zij door een adviseur of vergelijkingssite gewezen moeten worden op advies- en afsluitkosten.
- Jongeren tot 24 jaar vinden vaker dat de adviseur niet actief hoeft te informeren over kosten, zolang de kosten maar terug te vinden zijn (16%, 25-34:8%, 35-44:7%, 45-54:8%, 55+:71%).
- In juli 2017 werd deze vraag ook gesteld op het Consument&Panel van AFM.

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

*Basis: Consumenten Monitor: Alle respondenten (representatief NL) (Q3 2017: n = 810, Q1 2018: n=595).*

*Consument&Panel: Alle respondenten (n = 764).*

# Onderzoeksverantwoording

# Onderzoeksverantwoording (1/2)

## Methode



Online onderzoek (cawi)



101 vragen in totaal, verdeeld over drie doelgroepen



Gemiddeld ongeveer 10 minuten invultijd per doelgroep



Attitude financiële diensten, AFM reputatie, financieel overzicht

## 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.

# Onderzoeksverantwoording (2/2)

## RBV sluiters

- De sluiters van de rechtsbijstandverzekering zijn bepaald op basis van de GfK maandscreening in maart 2018. Een representatieve groep bestaande uit 60.000 Nederlanders gaf antwoord op onderstaande vraag. Hieruit werden 321 respondenten geselecteerd die in het hoofdonderzoek aanvullende vragen kregen omtrent afspraken, het afsluitproces, hypotheekrente, en advies.

Representatief NL (n=60.000)

Welke van onderstaande situaties zijn op u van toepassing? [M]

*Meer antwoorden mogelijk*

Ik heb het afgelopen **half jaar** (september 2017 t/m februari 2018).....

1. ~~een hypotheek afgesloten~~
2. een **rechtsbijstandverzekering** afgesloten (niet als uitbreiding op de autoverzekering)
3. ~~een claim ingediend op basis van mijn rechtsbijstandverzekering~~
4. ~~een claim ingediend, heb daarbij gebruik gemaakt van een rechtsbijstandverzekeraar zonder een rechtsbijstandsverzekering~~
5. ~~geen van bovenstaande situaties zijn op mij van toepassing [S]~~
6. ~~weet ik niet [S]~~

## Sluiters overige schadeverzekeringen

- Onderstaande vraag is voorgelegd aan de representatieve doelgroep in het hoofdonderzoek. Respondenten die een schadeverzekering hebben afgesloten (excl. rechtsbijstand) vormen de doelgroep *sluiters overige schadeverzekeringen*.

Representatief NL (n=595)

Welke van onderstaande schadeverzekeringen heeft u in de afgelopen 2 jaar het meest recent via een financieel adviseur afgesloten?

Eén antwoord mogelijk

1. Telefoonverzekering
2. Aansprakelijkheidsverzekering
3. Autoverzekering
4. Fietsverzekering
5. Bromfietsverzekering
6. Doorlopende reisverzekering
7. Inboedelverzekering
8. Scooterverzekering
9. Motorverzekering
10. ~~Rechtsbijstandverzekering~~
11. Woonhuis-/opstalverzekering
12. Buitenshuisverzekering
13. ~~Geen van bovenstaande verzekeringen [F]~~

## GfK en kwaliteit

GfK heeft kwaliteit hoog in het vaandel. GfK werkt volgens vaste procedures en leidt medewerkers op om op juiste wijze onze producten diensten te leveren. Op die manier garanderen we de beste kwaliteit.

- GfK hanteert een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 9001: 2015 (de standaard voor een kwaliteitsmanagementsysteem), ISO 20252:2012 (de standaard voor het uitvoeren van Marktonderzoek) en ISO 26362:2008 (de standaard voor het opzetten en exploiteren van acces-panels).
- Internationaal is GfK lid van de [ICC / ESOMAR](#) (The World Association of Research Professionals), dit is de overkoepelende organisatie van marktonderzoekbureaus.
- Op lokaal niveau is GfK lid van de [MOA](#), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Dit is een vereniging van bedrijven en instellingen die zich bezighouden met Market Research, Digital Analytics, Marketing Intelligence en Beleidsonderzoek.
- GfK volgt de [gedragscode voor onderzoek en statistiek](#), handelt strikt volgens de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#) en is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- GfK bewaart de onderzoeksgegevens tenzij contractueel anders is overeengekomen

