



AFM Consumentenmonitor

Verzekeringen

Voorjaar 2019

Inleiding

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 2019 (Q1 2019). Het veldwerk heeft gelopen van 20 maart tot 1 april 2019. Het betreft hier de deelonderwerpen “Representatief Nederland” en “verzekeringen”.

De weergegeven resultaten zijn representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen. Alle verschillen tussen AFM segmenten (kijk voor meer informatie in de onderzoeksverantwoording), leeftijdsgroepen, opleidings-, inkomens- en vermogensniveaus die in het rapport staan beschreven, zijn significant.

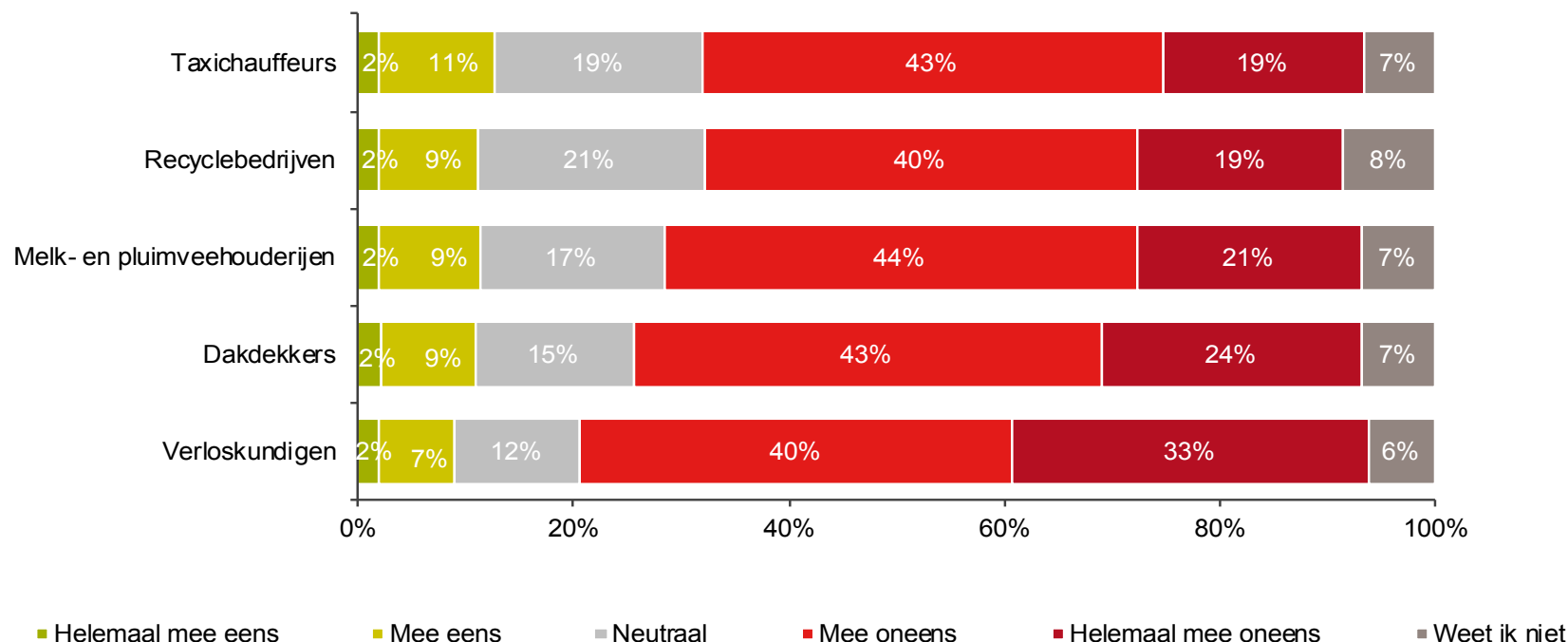
Verzekeringen



De meerderheid vindt het onacceptabel dat sommige beroepsgroepen bepaalde verzekeringen niet kunnen sluiten

“Ik vind het acceptabel dat deze beroepsgroep bepaalde verzekeringen niet meer kan sluiten*”

Voor bepaalde beroepen wordt het steeds moeilijker om een voor het uitvoeren van het beroep noodzakelijke verzekering af te sluiten. Bijvoorbeeld doordat het aantal schadegevallen voor die beroepsgroep toegenomen is. Of doordat het gemiddelde schadebedrag hoger is geworden. Of doordat er bij die beroepen soms sprake is van een incidentele maar zeer hoge schadeclaim.



- De meerderheid vindt het onacceptabel dat bepaalde beroepsgroepen moeilijker verzekeringen af kunnen sluiten
- Hoogopgeleiden hebben de meeste moeite met de restricties voor deze beroepsgroepen

In hoeverre bent u het voor onderstaande beroepsgroepen eens of oneens met de stelling: “Ik vind het acceptabel dat deze beroepsgroep bepaalde verzekeringen niet meer kan sluiten”

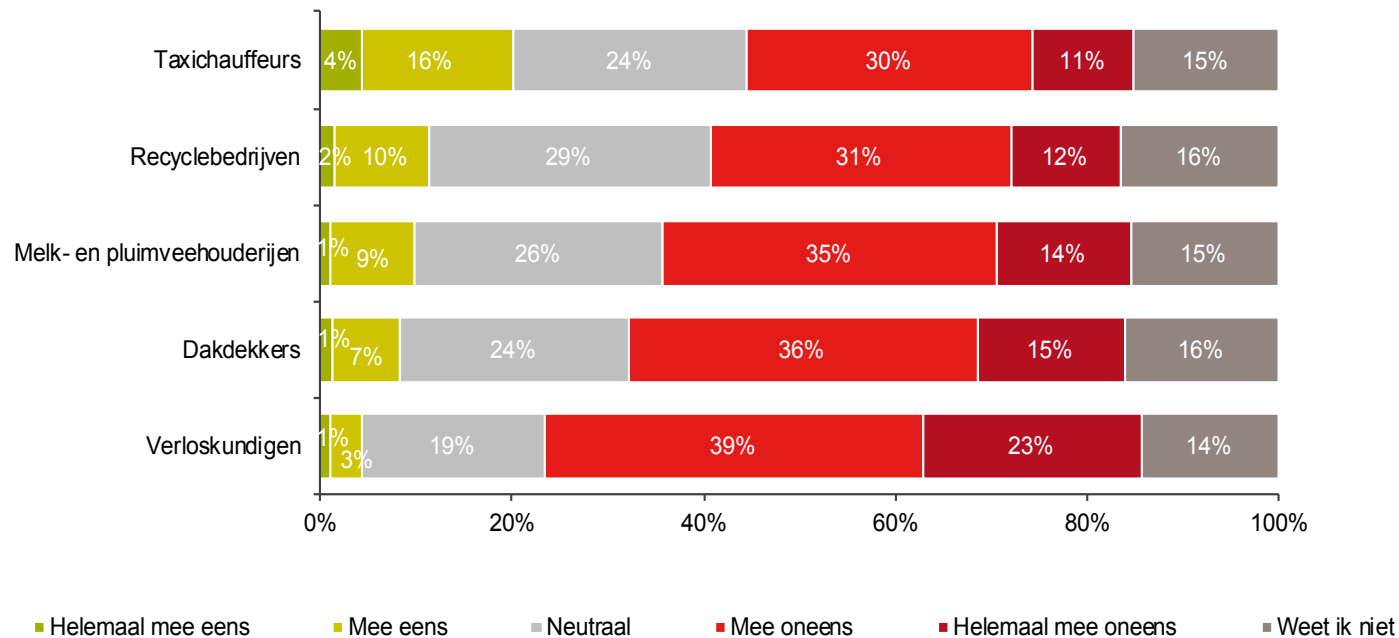
Basis: Alle respondenten (n = 1.009)

*Antwoorden van respondenten die de stelling “Ik vind het onacceptabel dat...” te zien kregen zijn gehercodeerd zodat ze overeenkomen met de antwoordcategorieën van de andere groep

© Ipsos 2019

De meeste consumenten vinden dat het de beroepsgroepen niet verwijtbaar is dat ze verzekeringen niet meer kunnen sluiten

“Het is onderstaande beroepsgroep zelf verwijtbaar dat ze bepaalde verzekeringen niet meer kan sluiten”



- Wederom komt de beroepsgroep van taxichauffeurs er het slechtst vanaf. 20% vindt dat het taxichauffeurs zelf verwijtbaar is dat ze bepaalde verzekeringen niet meer kunnen sluiten. Onder hoogopgeleiden is dat zelfs 29%.
- Waar het verloskundigen aangaat is het begrip voor de restricties veel kleiner (4%). Daar geven hoogopgeleiden juist relatief vaak aan dat zij het deze groep *niet* verwijtbaar vinden (73%).

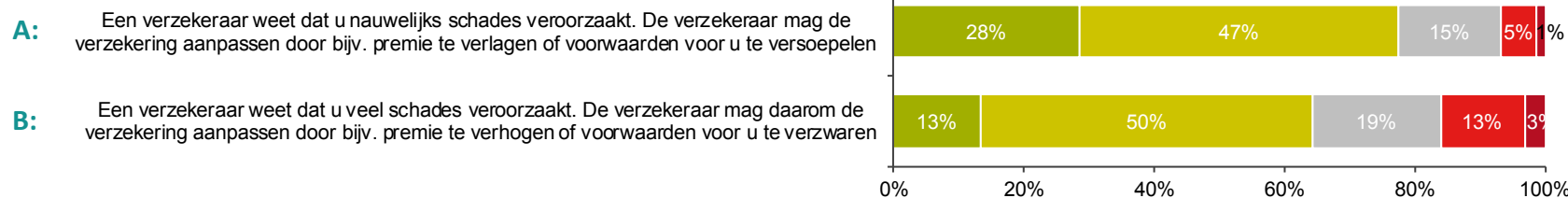
* Percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling dat het acceptabel is dat deze beroepsgroep bepaalde verzekeringen niet meer kan sluiten

In hoeverre bent u het voor onderstaande beroepsgroepen eens of oneens met de stelling: “Het is onderstaande beroepsgroep zelf verwijtbaar dat ze bepaalde verzekeringen niet meer kan sluiten” Basis: Alle respondenten (representatief NL) (n = 1.009)

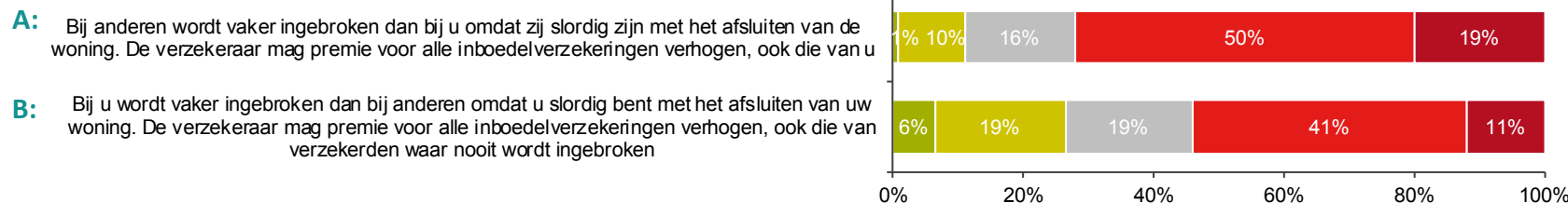
Consumenten hebben er moeite mee dat hun eigen premiehoogte afhankelijk is van het gedrag van andere consumenten

Stellingen met betrekking tot verzekeringen

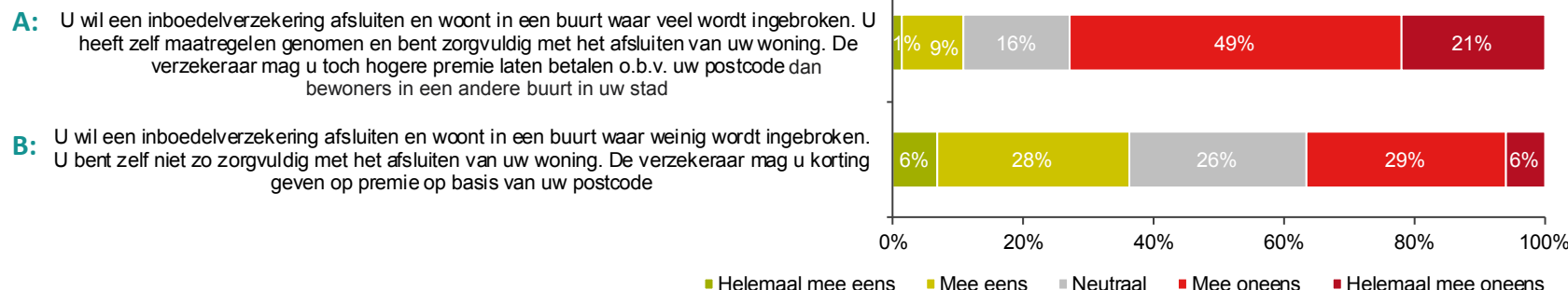
Stelling 1



Stelling 2



Stelling 3



- Wanneer men zelf weinig schades veroorzaakt vindt 75% het prima wanneer een verzekeraar de premie of voorwaarden laat afhangen van de hoeveelheid schades die iemand veroorzaakt. Wanneer men echter zelf veel schades veroorzaakt, is maar 63% het met deze regel eens.

- De meeste consumenten hebben er moeite mee dat verzekeraars de premie voor inboedelverzekeringen mogen verhogen op basis van de mate van zorgvuldigheid waarmee hun klanten in het algemeen hun woning afsluiten. Dit idee roept de meeste weerstand op wanneer het risico op inbraak bij anderen groter is dan bij de respondent zelf (69%).

- Ook een postcode-afhankelijke premie voor een inboedelverzekering wordt door veel consumenten afgewezen wanneer zij zelf een relatief laag risico hebben (71%). Wanneer zij echter zelf kunnen profiteren van deze regeling, is 34% vóór.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling [variant A] / [variant B]? (één variant per stelling voorgelegd aan respondent)

Basis: Alle respondenten (representatief NL) (Q1 2019: n = 483 - 526)

Onderzoeksverantwoording en achtergrondkenmerken



Onderzoeksverantwoording

Methode



Online onderzoek (cawi)



61 vragen in totaal



Gemiddeld ongeveer 10 minuten invultijd per doelgroep



Attitude financiële diensten, verzekeringen

Veldwerk



Woensdag 20 maart tot maandag 1 april 2019



1.900 Repr.NL



1.009 Repr.NL



53% Repr.NL

Steekproef



GfK Consumenten Panel



Representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (18+).



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

Devices



Omdat steeds meer online 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, 15% via een tablet en 28% 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 € 35.500 bruto per jaar
Modaal	€ 35.500 tot € 42.400 bruto per jaar
Boven modaal	€ 42.400 of meer bruto per jaar

Ipsos en kwaliteit

Ipsos heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Ipsos 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.

- Ipsos 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 Ipsos lid van de [ICC / ESOMAR](#) (The World Association of Research Professionals), dit is de overkoepelende organisatie van marktonderzoekbureaus.
- Op lokaal niveau is Ipsos 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.
- Ipsos volgt de [gedragscode voor onderzoek en statistiek](#), handelt strikt volgens de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#) en is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- Ipsos bewaart de onderzoeksgegevens tenzij contractueel anders is overeengekomen