

A decorative graphic on the left side of the slide consisting of a semi-circle of blue dots and three thick blue curved lines that follow the arc of the dots.

AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – Voorjaar 2022

Inleiding

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

Dit rapport bevat resultaten van de Consumentenmonitor van het voorjaar van 2022, betreffende het deelonderwerp 'Representatief Nederland'. De veldwerkperiode in het LISS panel liep van 4 april tot en met 1 mei. De resultaten in dit rapport zijn een representatieve weerspiegeling van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Alle genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) en veranderingen over de tijd in dit rapport zijn statistisch significant.

Inhoud

- 4** Bezit van (schade)verzekeringen en claims
- 10** Insurance Product Information Document (IPID)
- 12** Methode
- 14** Achtergrondkenmerken
- 18** Appendix



Bezit van (schade)verzekeringen en claims

Bijna 9 op de 10 Nederlandse huishoudens heeft een inboedelverzekering afgesloten

Verzekeringen binnen het huishouden



Van alle uitgevraagde verzekeringen hebben Nederlandse huishoudens het vaakst een inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten (87% en 86% van de huishoudens). Een arbeidsongeschiktheidsverzekering komt het minst vaak voor (21%). 4% van de Nederlandse huishoudens heeft géén van de voorgelegde verzekeringen afgesloten.

De meeste verzekeringen zijn direct bij de verzekeraar afgesloten

Afgesloten via ...

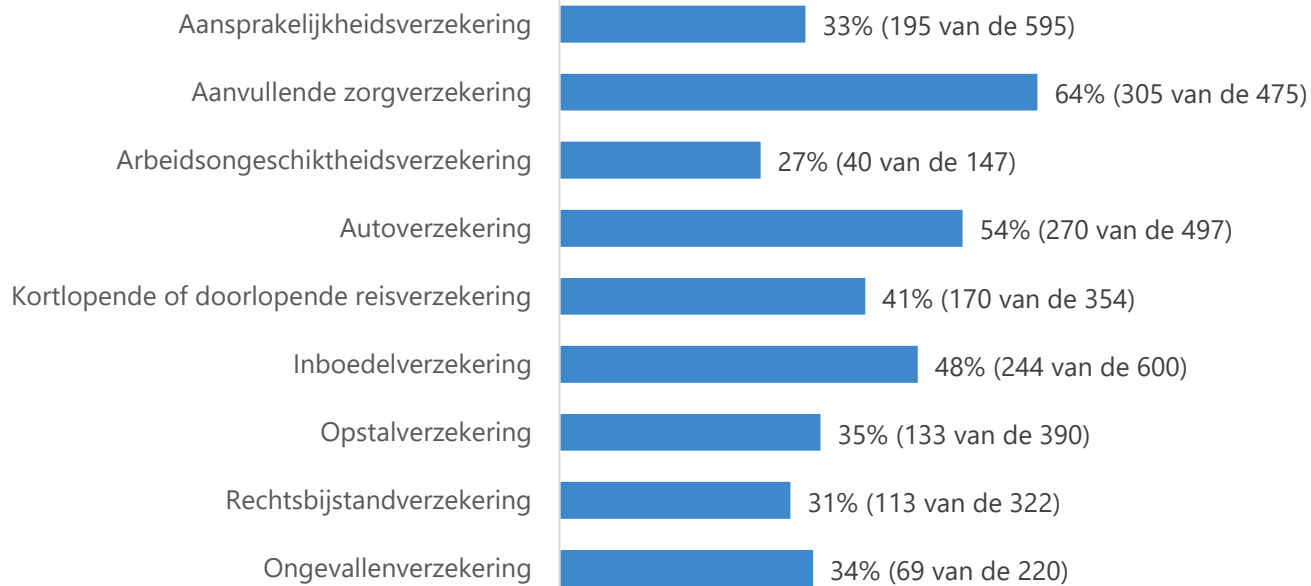


In alle gevallen zijn verzekeringen het vaakst direct bij de verzekeraar afgesloten, gevolgd door afsluiting via een tussenpersoon. De aanvullende zorgverzekering wordt het vaakst direct bij de verzekeraar afgesloten (84% van de huishoudens doet dit).

Huishoudens hebben het vaakst de aanvullende zorgverzekering gecontroleerd

Gecontroleerd of verzekering nog steeds passend is in huidige situatie

(in de afgelopen twee jaar)



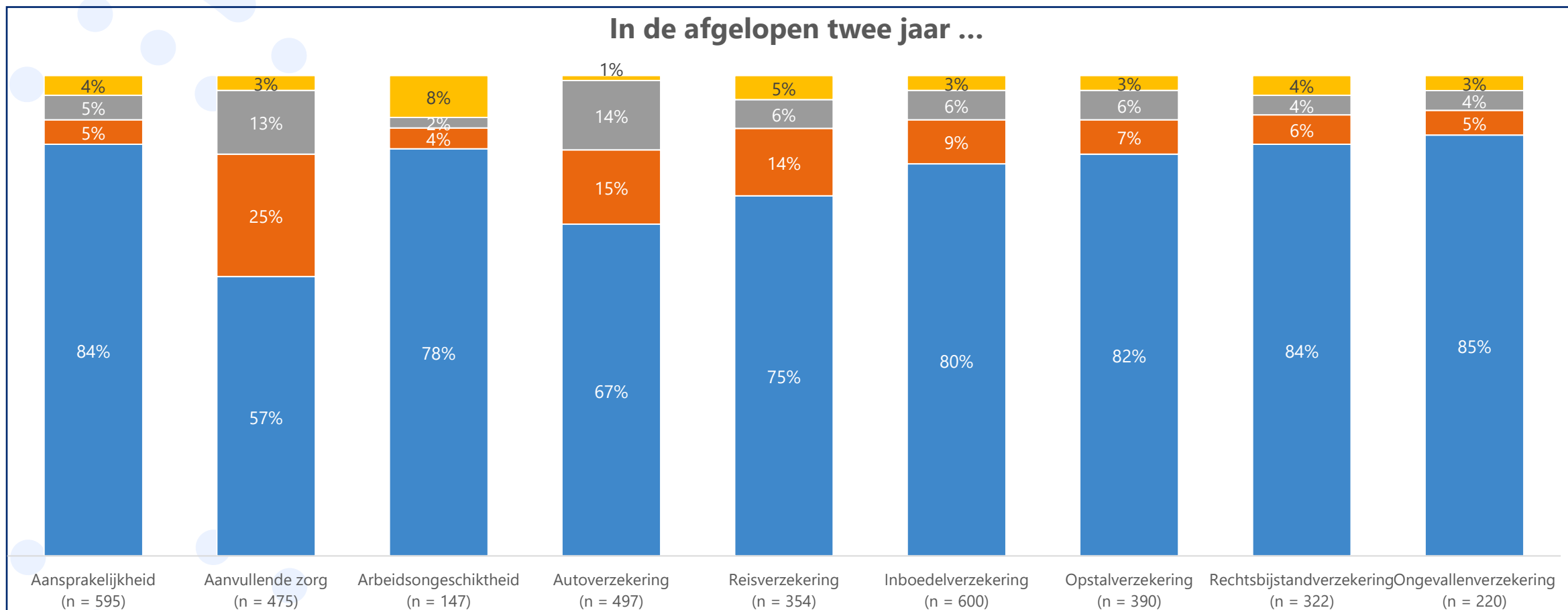
Huishoudens hebben in de afgelopen twee jaar het vaakst gecontroleerd of de aanvullende zorgverzekering nog bij hun situatie past (64% van de huishoudens met aanvullende zorgverzekering(en) heeft dit ten minste één keer gedaan). De arbeidsongeschiktheidsverzekering is het minst vaak gecontroleerd (door 27%). Een kwart van de huishoudens (25%) geeft aan dat zij in de afgelopen twee jaar géén van zijn/haar verzekeringen hebben gecontroleerd.

Welke van deze verzekeringen hebt u in de afgelopen 2 jaar ten minste één keer bekeken om te controleren of ze nog wel bij uw situatie passen? (meerdere antwoorden mogelijk; respondenten konden kiezen uit de bovenstaande verzekeringen waarvan zij eerder hadden aangegeven dat deze er waren binnen het huishouden)

Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen én heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: $n = 668$

De meeste huishoudens hebben niets veranderd aan hun verzekeringen

- .. heb ik de verzekering voor het eerst afgesloten
- .. ben ik naar een andere verzekeraar overgestapt
- .. heb ik bij dezelfde verzekeraar iets veranderd aan de verzekering
- .. heb ik niets veranderd aan de verzekering

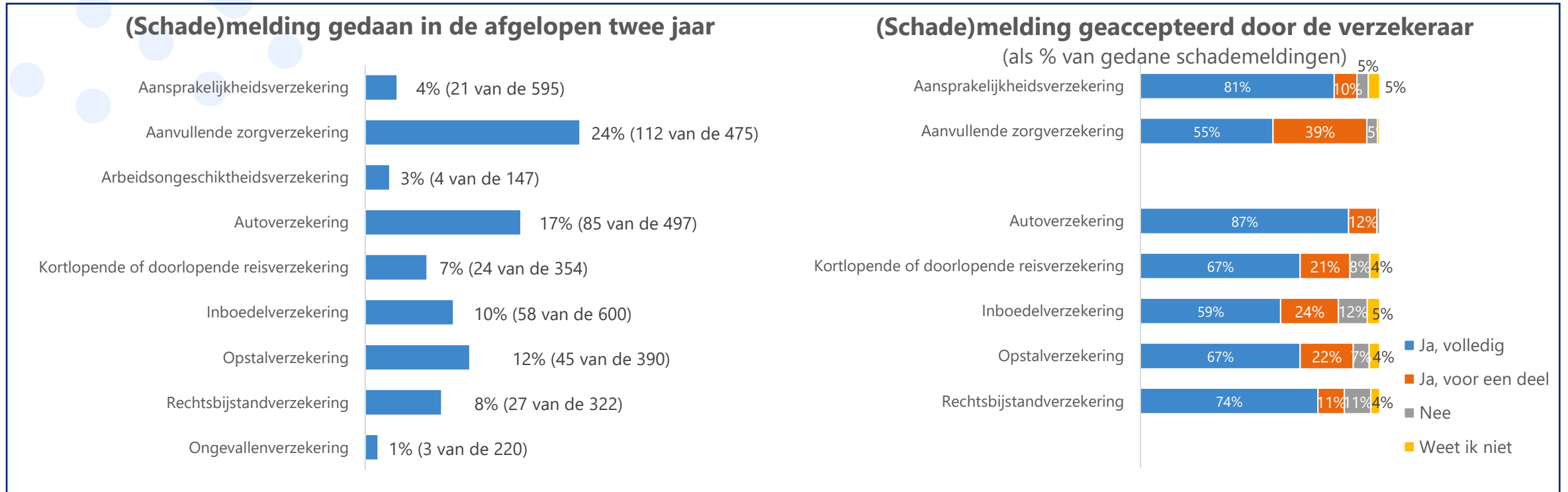


De meeste huishoudens hebben in de afgelopen twee jaar niets veranderd aan hun verzekeringen. Het vaakst hebben huishoudens iets veranderd aan de aanvullende zorgverzekering (43%), gevolgd door de autoverzekering (30%).

Welke situatie is op u van toepassing? In de afgelopen 2 jaar ..

Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen en heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: n = 668

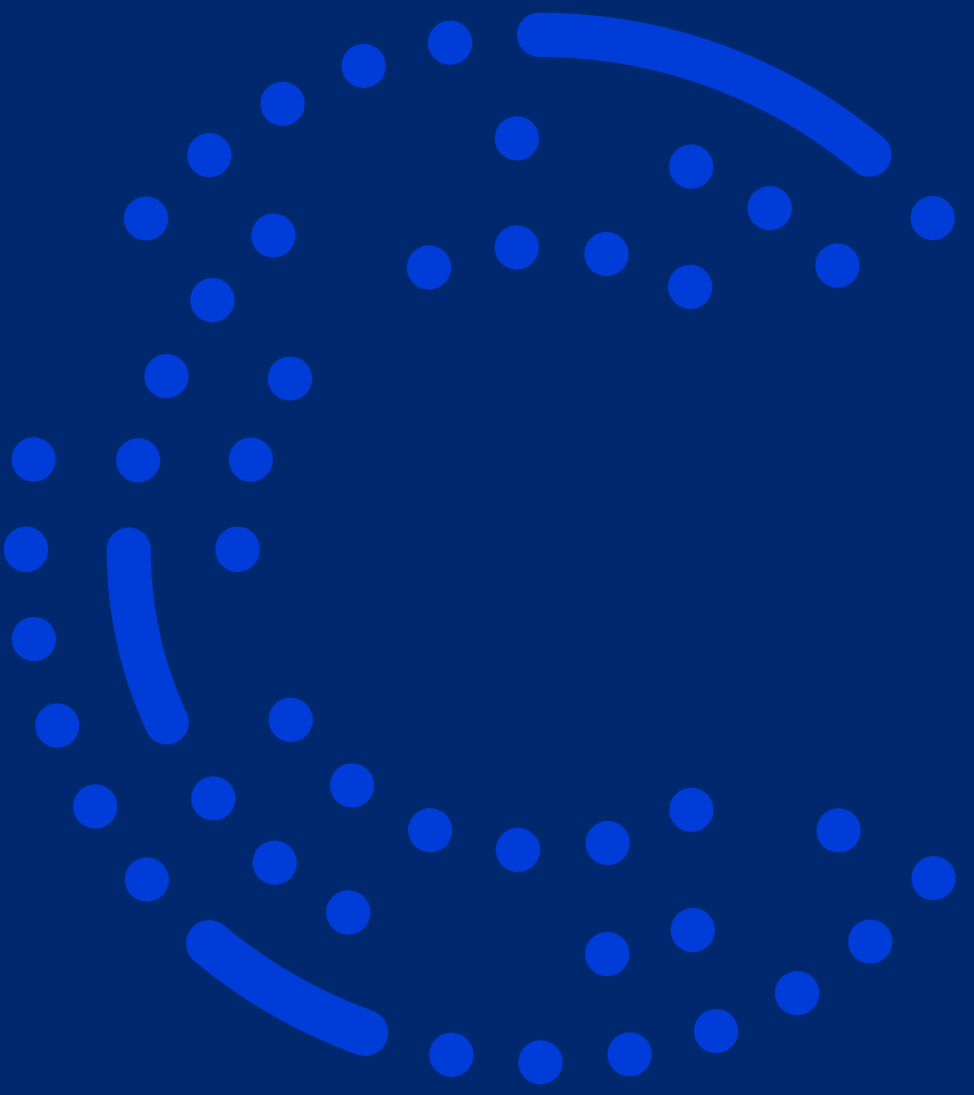
In de meeste gevallen worden claims volledig geaccepteerd door de verzekeraar



In de meeste gevallen worden claims bij alle voorgelegde verzekeringen volledig geaccepteerd door de verzekeraar. Het hoogste percentage geweigerde claims ligt bij inboedelverzekeringen (12%). 57% van de huishoudens die aangeven ten minste een van de bovenstaande verzekeringen te bezitten, geeft aan de afgelopen twee jaar géén (schade)melding te hebben gedaan.

- Bij welke van deze verzekeringen hebt u in de afgelopen 2 jaar een (schade)melding gedaan? Als u voor dezelfde verzekering meerdere (schade)meldingen hebt gedaan, denk dan aan de laatste melding. (meerdere antwoorden mogelijk)
- Is de (schade)melding geaccepteerd door de verzekeraar? Als u voor dezelfde verzekering meerdere (schade)meldingen hebt opgestuurd, denk dan aan de melding die u het laatst hebt gedaan.

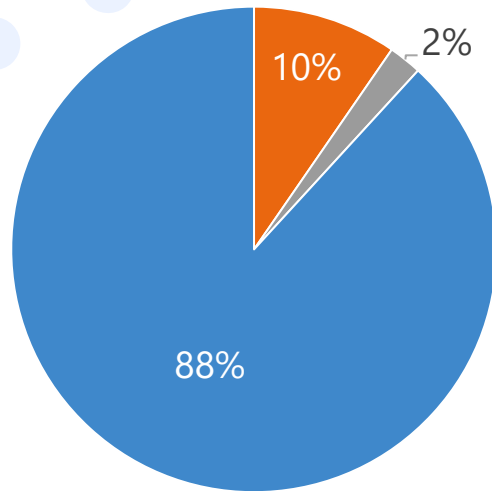
Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen en heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: $n = 668$. Let op: sommige subgroepen bevatten weinig observaties.



Insurance Product Information Document (IPIID)

Het overgrote deel van de consumenten geeft aan niet bekend te zijn met een IPID

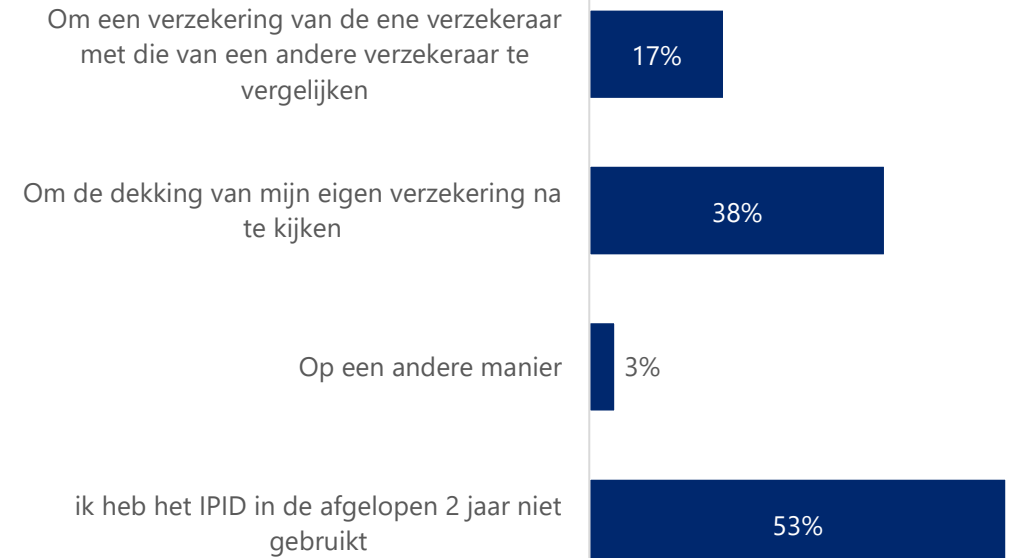
Had u, voor nu, wel eens van een IPID gehoord?



- Ja, en ik weet (in grote lijnen) wat het betekent
- Ja, maar ik weet niet wat het betekent
- Nee, ik ken het niet

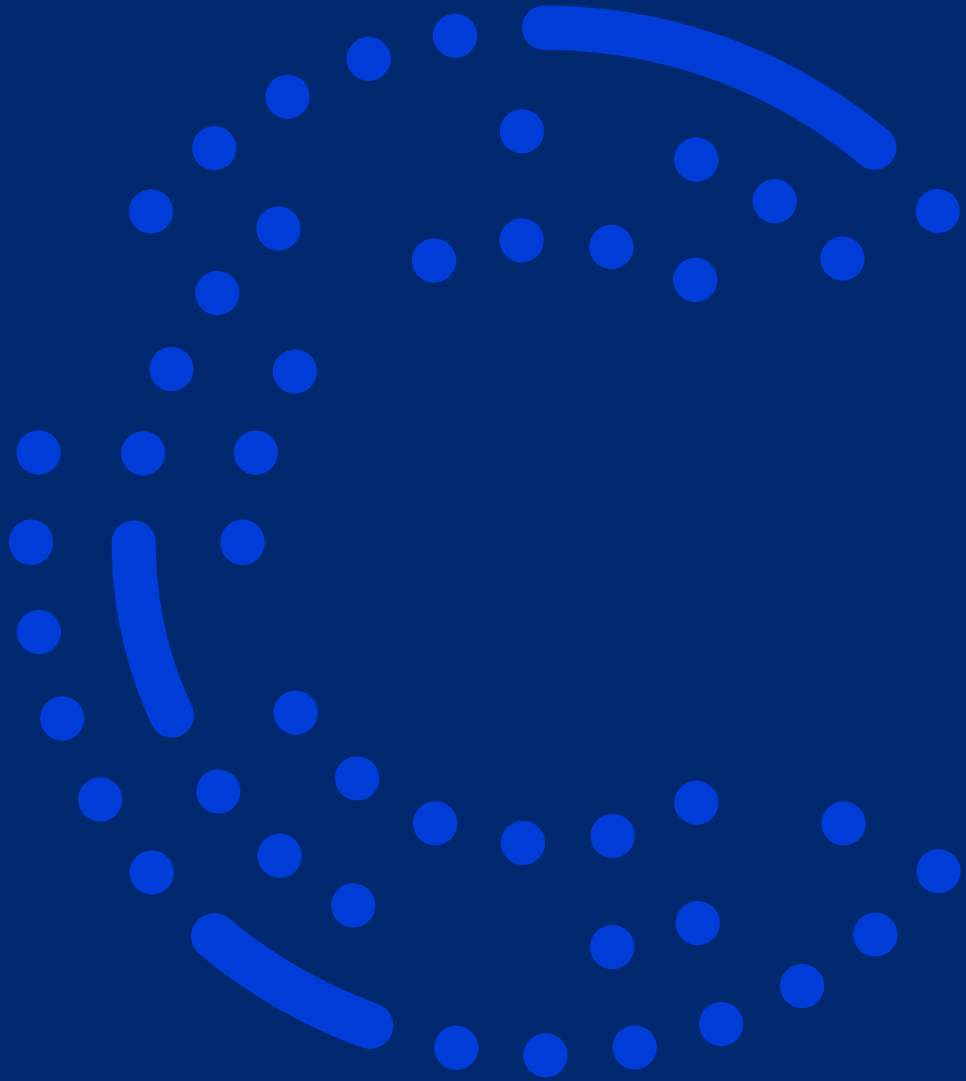
Manier van gebruiken IPID

(% van respondenten die wel eens van een IPID hebben gehoord (n = 122))



Slechts 12% van de Nederlanders geeft aan wel eens van een IPID gehoord te hebben, en 10% zegt ook te weten wat het betekent. Van de groep die weet wat het betekent, geeft iets minder dan de helft (47%) aan het informatiedocument ten minste één keer gebruikt te hebben in de afgelopen twee jaar; meestal om naar de dekking van de verzekering te kijken.

- Had u, voor nu, wel eens van een IPID gehoord? [een leeg voorbeeld-IPID werd bij deze vraag aan respondenten getoond; zie Appendix]
- Het informatiedocument (IPID) kunt u op verschillende manieren gebruiken. Op welke manier hebt u het in de afgelopen 2 jaar ten minste één keer gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)



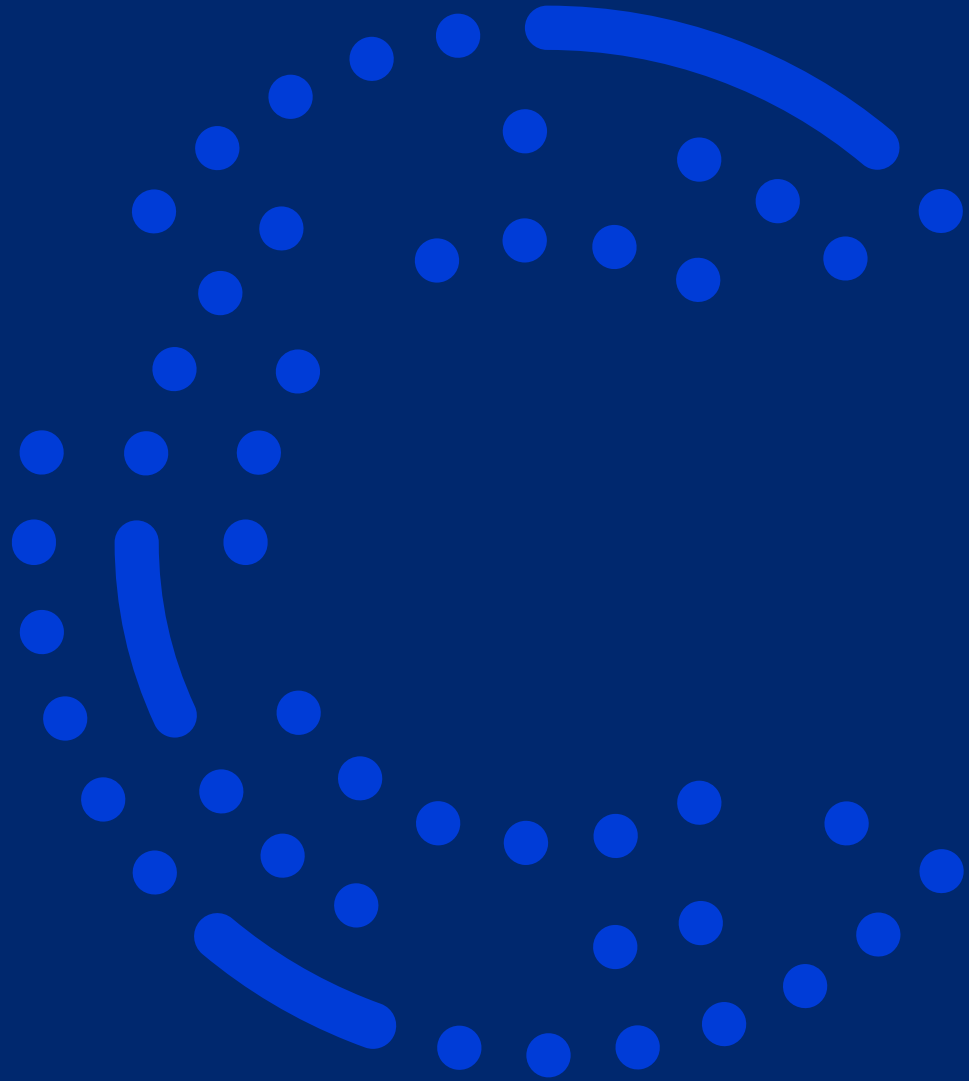
Methode

Steekproef

- Er is een representatieve steekproef (18+) getrokken uit het **LISS panel**. De netto steekproef bestond uit 1028 panelleden.
- Het **veldwerk** vond plaats in april 2022.
- Responspercentage = **73%**.

Het LISS panel

- Het LISS panel is een **representatief online panel** van 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar);
- Het panel is gebaseerd op een aselecte steekproef uit het bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een **probability-based panel**. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden (geen zelfselectie);
- Werving is '**traditioneel**'; huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor een interview;
- **Huishoudens zonder internettoegang** ontvangen infrastructuur via Centerdata (internetverbinding/computer);
- Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca 30 min);
- Zij ontvangen een **relatief hoge beloning** van €15 per uur.



Achtergrondkenmerken

Verdeling naar achtergrondkenmerken

Opleidingsniveau	
Laag en gemiddeld opgeleid	<ul style="list-style-type: none">• Basisonderwijs• Vmbo• Havo/vwo• Mbo• Anders• (Nog) geen onderwijs afgerond
Hoog opgeleid	<ul style="list-style-type: none">• HBO• WO

Geslacht, leeftijd en opleiding

Geslacht	
Man	464 (45%)
Vrouw	564 (55%)

Leeftijd	
18 – 34 jaar	270 (26%)
35 – 49 jaar	253 (25%)
50 – 64 jaar	268 (26%)
65 jaar en ouder	237 (23%)

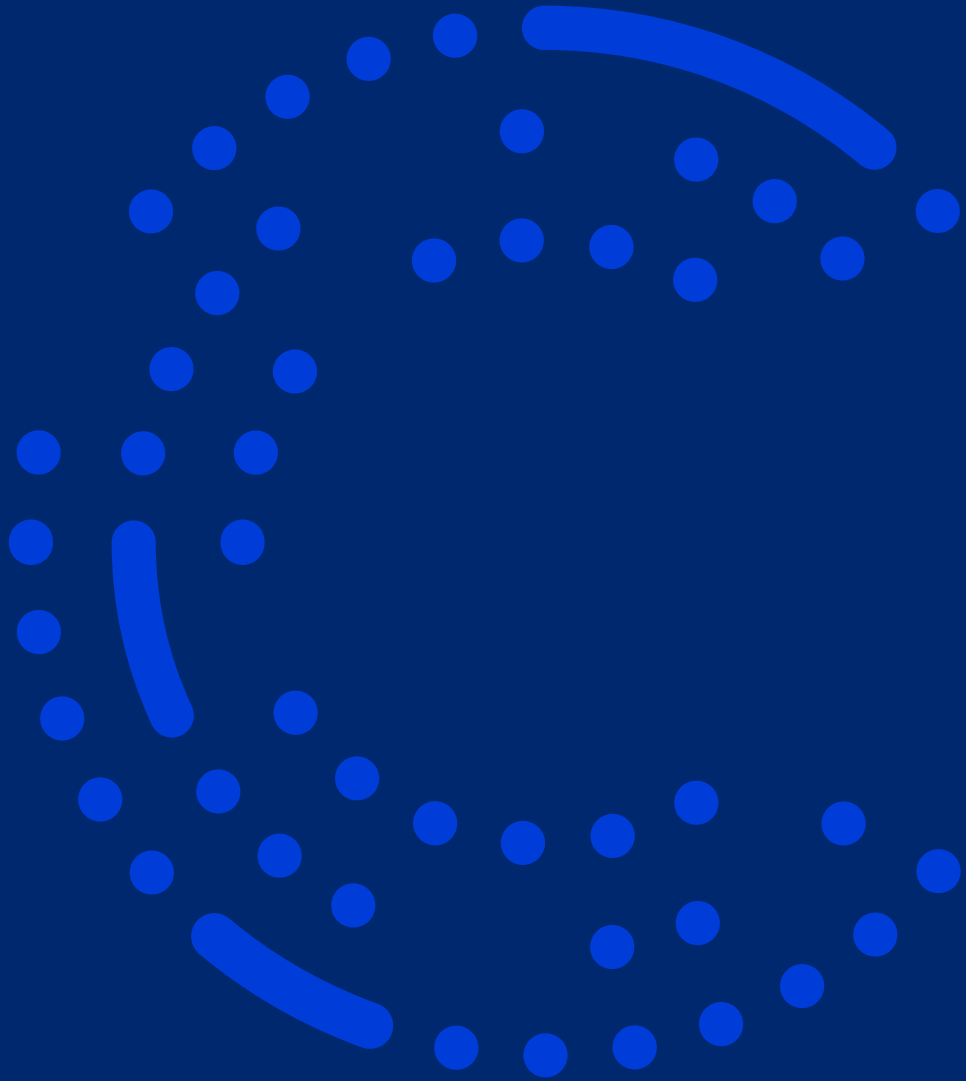
Opleiding	
Laag en gemiddeld opgeleid	648 (63%)
Hoog opgeleid	380 (37%)

Geslacht, leeftijd en opleiding

Geslacht	
Man	464 (45%)
Vrouw	564 (55%)

Leeftijd	
18 – 34 jaar	270 (26%)
35 – 49 jaar	253 (25%)
50 – 64 jaar	268 (26%)
65 jaar en ouder	237 (23%)

Opleiding	
Laag en gemiddeld opgeleid	648 (63%)
Hoog opgeleid	380 (37%)



Appendix

Voorbeeld-IPID

- Wanneer aan respondenten werd gevraagd of zij wel eens van een IPID hebben gehoord (zie slide X) is het voorbeeld hiernaast getoond.

Xxxxx Verzekering

informatiedocument over het verzekeringsproduct

Onderneming: <Naam> Verzekeringsonderneming Product: <Naam> Polis

[Verklaring dat volledige precontractuele en contractuele informatie over het verzekeringsproduct in andere documenten wordt verstrekt]

Welk soort verzekering is dit?
[Beschrijving verzekering]

Wat is verzekerd?

- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx

Wat is niet verzekerd?

- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx

Zijn er dekkingsbeperkingen?

- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx

Waar ben ik gedekt?

✓ Xxxxxx

Wat zijn mijn verplichtingen?

- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx

Wanneer en hoe betaal ik?

Xxxxxx

Wanneer begint en eindigt de dekking?

Xxxxxx

Hoe zeg ik mijn contract op?

Xxxxxx



CENTERDATA

research institute