



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2025

dr. Millie Elsen
Benjamin Feher, MSc.
Joost Leenen, Msc.



19 juni 2025

Inleiding



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De Consumentenmonitor geeft inzicht in ontwikkelingen in het gedrag van consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor zijn:

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

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in april 2025 (Q2 2025). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 7 en 30 april 2025. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De vragenlijst behandelde verschillende financiële onderwerpen, waaronder bezit van financiële producten, verzekeringen, kredieten, en pensioen. Alle in de tekst genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) in dit rapport zijn statistisch significant, tenzij anders vermeld. De toelichtingen die in paarsblauwe vakken staan kregen respondenten ook te lezen.



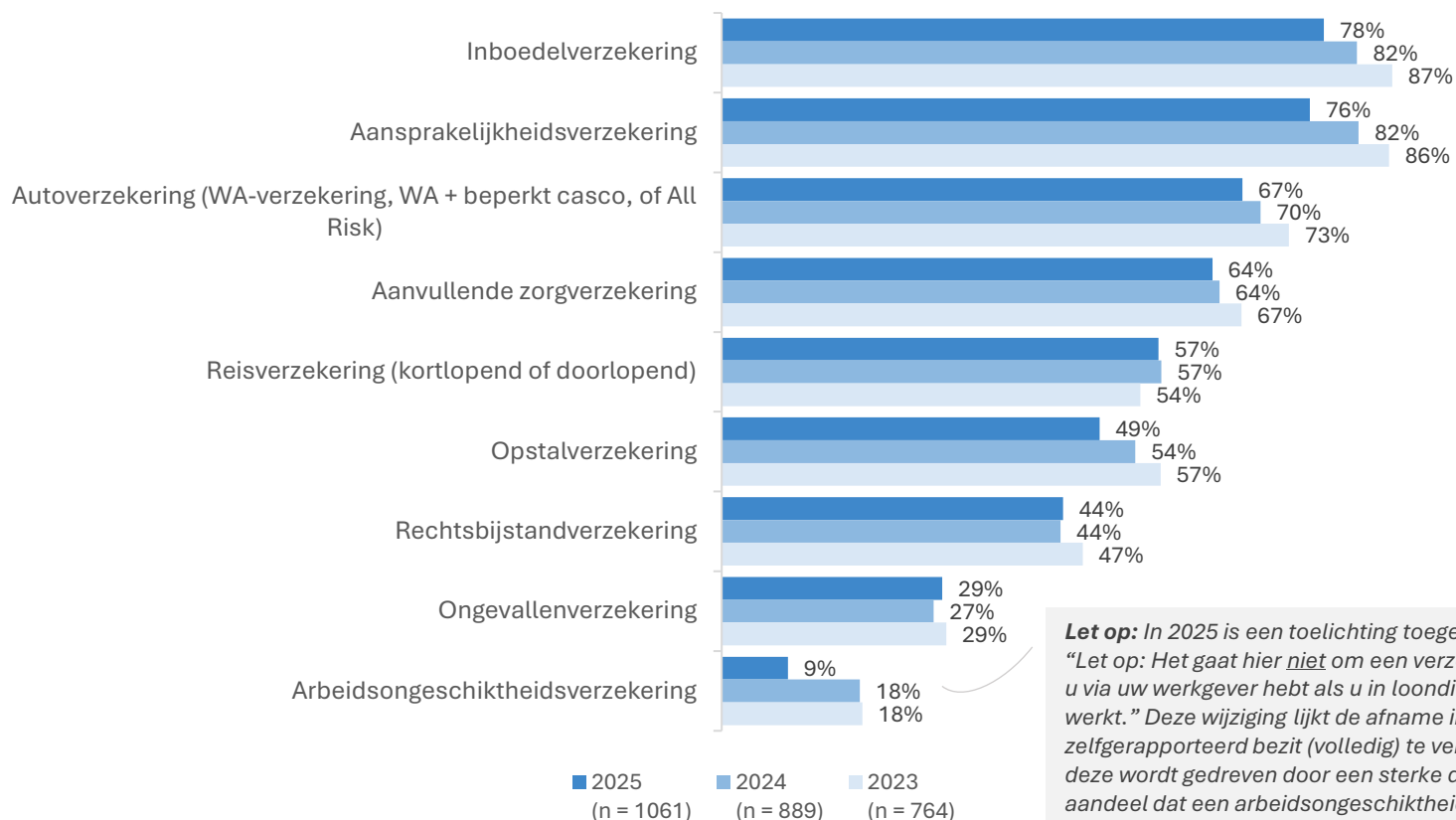
Verzekeren

Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekeringen worden naar eigen zeggen het vaakst aangehouden

- Ruim drie kwart van de mensen die zich binnen hun huishouden het meest met de verzekeringen bezighouden geeft aan een inboedelverzekering te hebben. Een bijna even grote groep zegt een aansprakelijkheidsverzekering te hebben.
- Ook een autoverzekering (67%), aanvullende zorgverzekering (64%) en reisverzekering (57%) zijn verzekeringen die een (ruime) meerderheid zegt te hebben.
- Een arbeidsongeschiktheidsverzekering wordt het minst vaak aangehouden (9%).
- 6% geeft aan *geen* van de voorgelegde verzekeringen te hebben, en 3% *alle* verzekeringen.

Met een verzekering voorkom je hoge kosten als er iets onverwachts gebeurt. Sommige verzekeringen zijn verplicht, zoals de basiszorgverzekering. Andere verzekeringen kun je afsluiten, maar dat hoeft niet, zoals een inboedelverzekering of een opstalverzekering. Welke van de onderstaande verzekeringen [zijn er binnen uw huishouden / hebt u]? Meerdere antwoorden mogelijk.

Welke verzekeringen zijn er binnen uw huishouden/hebt u?



Let op: In 2025 is een toelichting toegevoegd: "Let op: Het gaat hier niet om een verzekering die u via uw werkgever hebt als u in loondienst werkt." Deze wijziging lijkt de afname in het zelfgerapporteerd bezit (volledig) te verklaren: deze wordt gedreven door een sterke daling in het aandeel dat een arbeidsongeschiktheidsverzekering zegt te hebben binnen de groep die in loondienst werkt.

Let op: In 2025 werd de variabele 'met vs. zonder partner' op een iets andere wijze gemeten dan in 2023 en 2024. Deze wijzigingen kunnen verschillen in de antwoorden vóór en na 2025 verklaren.

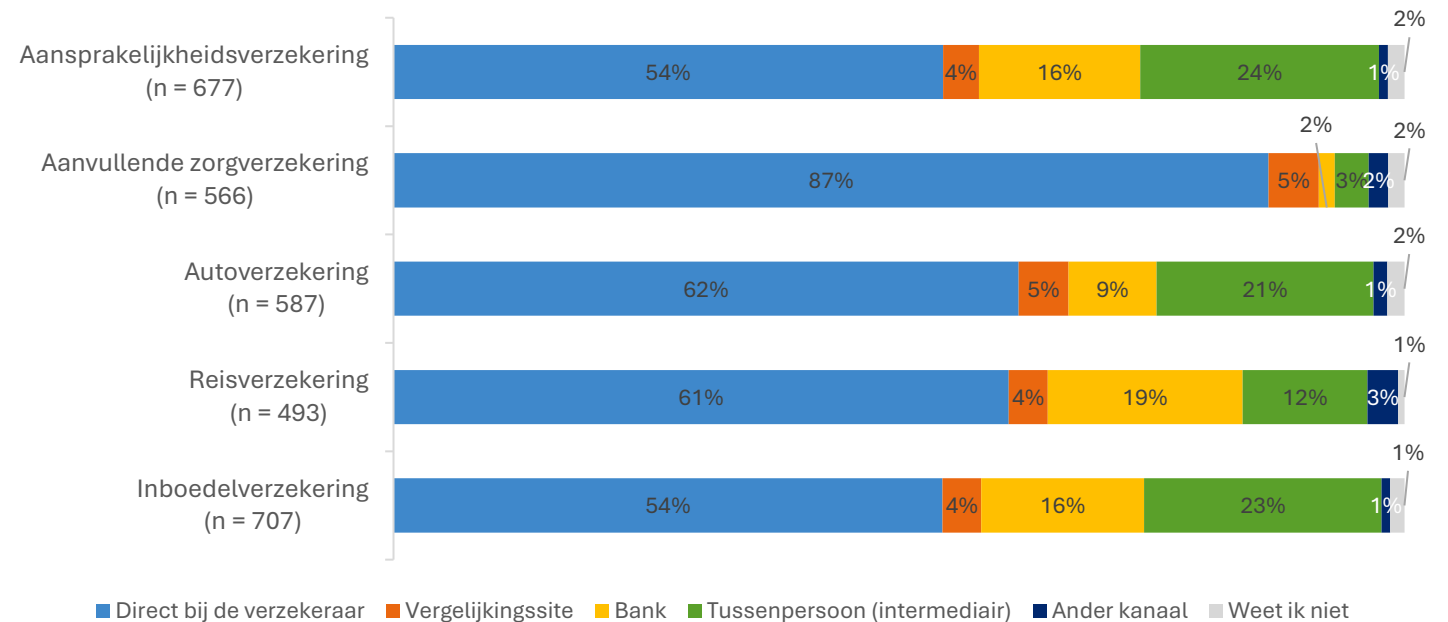
Basis = respondenten zonder partner of – indien met partner – degenen die zich binnen het huishouden het meeste met de verzekeringen bezighouden, 2025: n = 1061

De meeste Nederlanders geven aan hun verzekering direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten



- Voor de vijf meest voorkomende verzekeringen (die aan respondenten zijn voorgelegd) geeft een meerderheid aan deze direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten. Voor de aanvullende zorgverzekering geldt dit voor bijna 9 op de 10 mensen.
- Ruim een vijfde van de aansprakelijkheids-, inboedel- en autoverzekeringen is naar eigen zeggen via een tussenpersoon afgesloten. Voor reisverzekeringen ligt dit percentage iets lager (12%) en voor aanvullende zorgverzekeringen veel lager (3%).

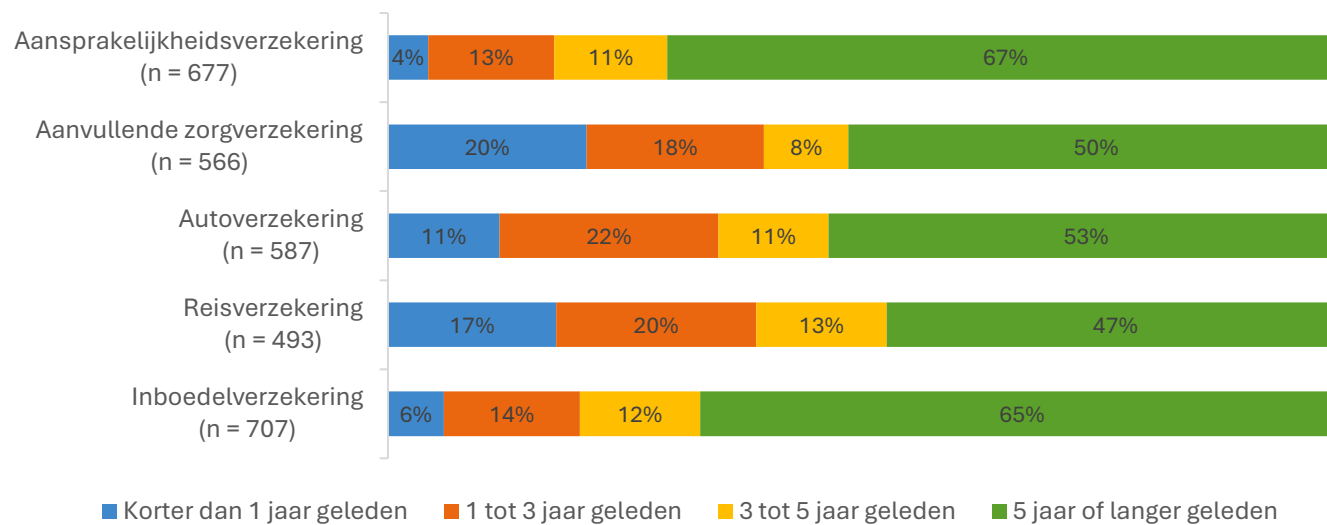
Via welke partij hebt u uw huidige [soort verzekering] afgesloten?



Van de mensen met een aansprakelijkheids- en/of inboedelverzekering zegt twee derde de huidige verzekering minstens 5 jaar geleden te hebben afgesloten

- Aanvullende zorgverzekeringen zijn het vaakst relatief kort geleden afgesloten, gevolgd door reis- en autoverzekeringen.
- Van de Nederlanders met een aansprakelijkheids- en/of inboedelverzekering geeft ongeveer twee derde aan de verzekering 5 jaar of langer geleden te hebben afgesloten.

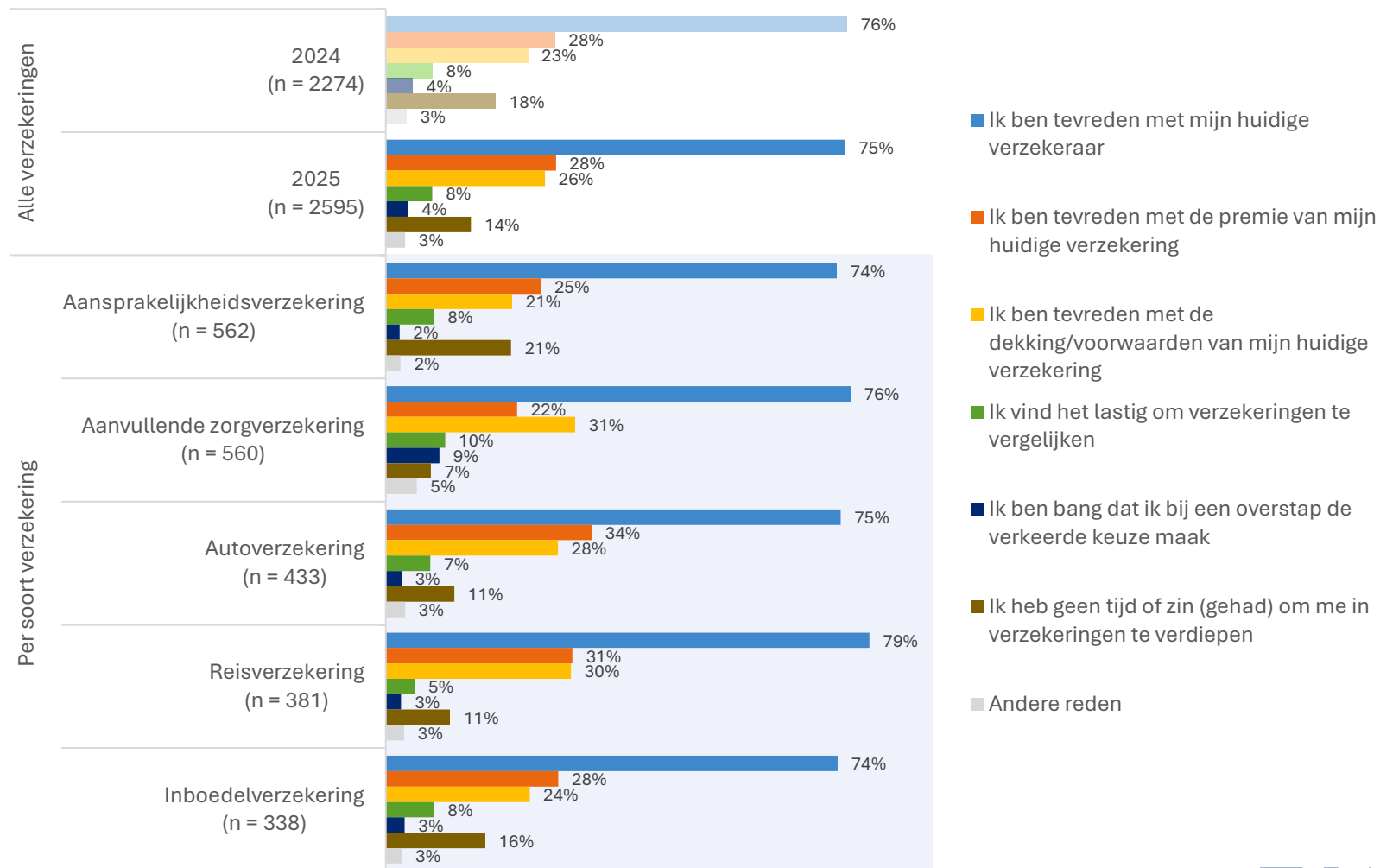
Hoe lang geleden hebt u uw huidige [soort verzekering] afgesloten?



Tevredenheid over de verzekeraar is de meest genoemde reden om bij een verzekeraar te blijven

U geeft aan dat u uw verzekering langer dan een jaar hebt bij deze aanbieder.
Wat is/zijn hiervoor uw reden(en)?

- Tevredenheid over de huidige verzekeraar blijkt over het algemeen de belangrijkste reden om bij dezelfde aanbieder te blijven. Dit wordt veel vaker als reden genoemd dan tevredenheid over kenmerken van de verzekering (bv. over premie of dekking).
- Ongeveer 1 op de 7 bleef bij de huidige aanbieder vanwege een gebrek aan tijd of zin om zich in verzekeringen te verdiepen. Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar.
- Het lastig vinden om verzekeringen te vergelijken en de angst om een verkeerde keuze te maken worden door relatief weinig verzekerden genoemd.



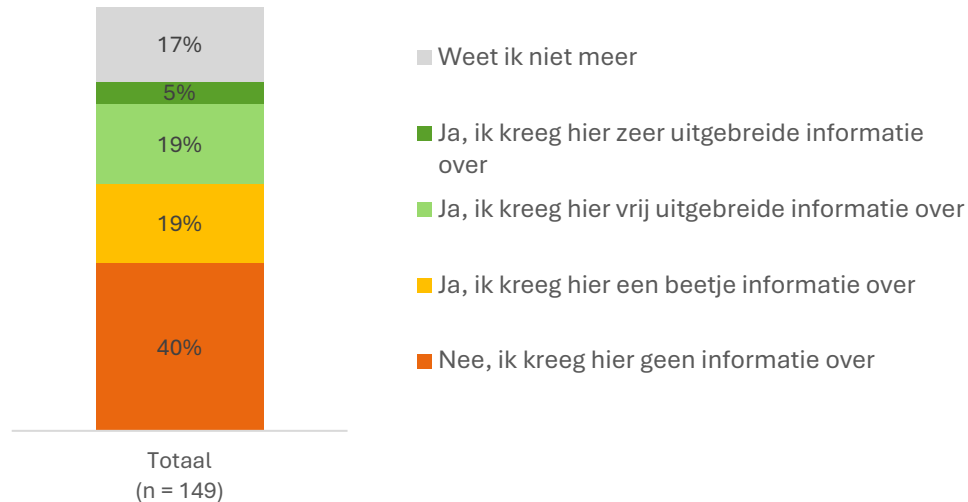
Basis = respondenten zonder partner of – indien met partner – degenen die zich binnen het huishouden het meeste met de verzekeringen bezighouden, die aangeven de verzekering langer dan een jaar geleden te hebben afgesloten, 2025: n = 2595 (respondenten x verzekeringen)

Vraag: U geeft aan dat u uw [soort verzekering] langer dan een jaar hebt bij deze aanbieder. Wat is/zijn hiervoor uw reden(en)? Meerdere antwoorden mogelijk.

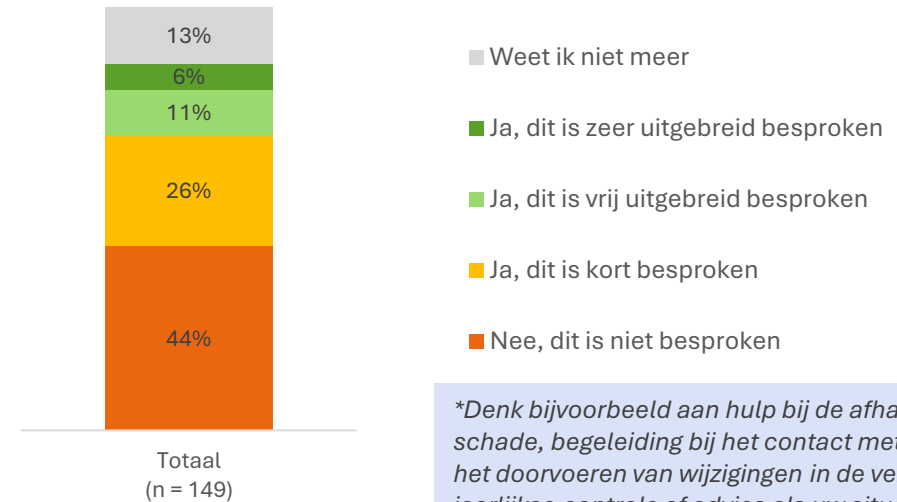
Van de mensen die in 2020-2025 een verzekering afsloten via een tussenpersoon of vergelijkingssite, zeggen ruim 4 op de 10 geïnformeerd te zijn over hoogte van de provisie en de bijbehorende dienstverlening

Minimaal één verzekering minder dan 5 jaar geleden afgesloten via een **tussenpersoon** of **vergelijkingssite**:

Kreeg u bij het afsluiten van deze verzekering(en) informatie over de vergoeding die u betaalt aan de tussenpersoon (welk deel van de premie), en welke diensten u daarvoor krijgt?



Toen u deze verzekering(en) afsloot, hebt u toen met uw [(online)] tussenpersoon besproken welke dienstverlening u na het afsluiten van de verzekering kon verwachten?*



*Denk bijvoorbeeld aan hulp bij de afhandeling van schade, begeleiding bij het contact met de verzekeraar, het doorvoeren van wijzigingen in de verzekering, of een jaarlijkse controle of advies als uw situatie verandert.

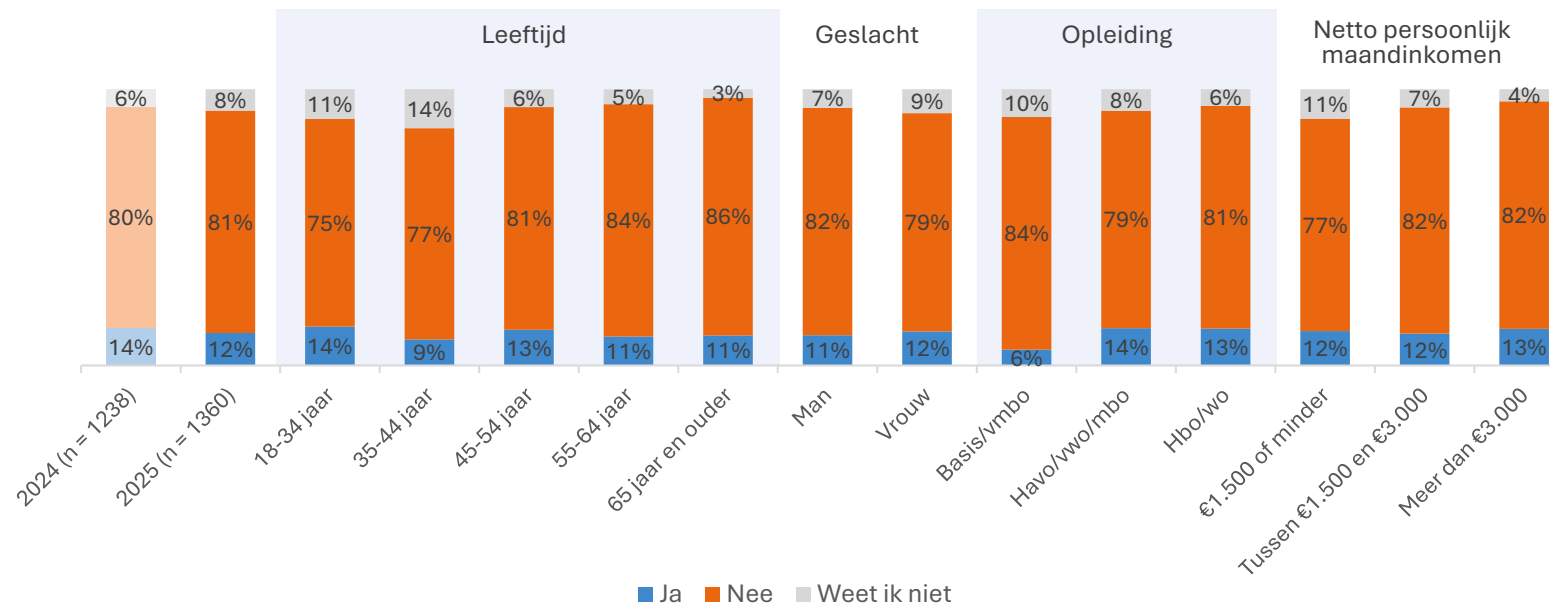
- Van de mensen die in de afgelopen 5 jaar een of meerdere verzekeringen afsloten via een tussenpersoon of vergelijkingssite, geven ruim 4 op de 10 aan informatie te hebben gekregen over de vergoeding voor de tussenpersoon en de bijbehorende diensten. Ongeveer 4 op de 10 zeggen hierover *niet* te zijn geïnformeerd, terwijl bijna een vijfde zich dit niet meer kan herinneren.
- Ruim 4 op de 10 geven aan dat bij het afsluiten van de verzekering(en) is besproken welke dienstverlening zij nadien konden verwachten. Een even grote groep zegt dat dit *niet* is besproken. De overige groep (13%) weet het niet meer.

Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders zegt in het afgelopen jaar een aankoop te hebben gedaan met *embedded insurance*



De volgende vraag gaat over verzekeringen of extra garanties die je bij het kopen (of huren) van een product of dienst direct kunt afsluiten via de verkoper. Denk bijvoorbeeld aan een annuleringsverzekering bij concert- of vliegtickets, een verlengde garantie op elektronische apparatuur, verzekeringen bij het kopen, leasen of huren van een auto, een fietsverzekering bij de aankoop van een fiets, of een reis- of annuleringsverzekering bij het boeken van een reis.

Hebt u in het afgelopen jaar bij het kopen van een product of dienst direct een verzekering of extra garantie afgesloten via de verkoper?



- Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders geeft aan in het afgelopen jaar een *embedded insurance* te hebben afgesloten bij de aankoop van een product of dienst.
- Dit aandeel verschilt nauwelijks tussen groepen op basis van leeftijd, geslacht en inkomen (geen significante verschillen). Wel geven Nederlanders met een basis/vmbo-opleiding minder vaak aan een *embedded insurance* te hebben afgesloten (6%) dan Nederlanders met een havo/vwo/mbo- (14%) of hbo/wo-opleiding (13%).

Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders zegt in het afgelopen jaar een aankoop te hebben gedaan met *embedded insurance*

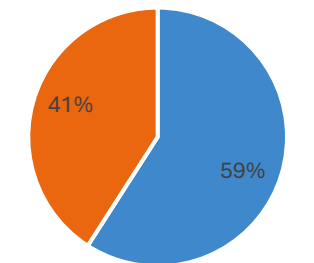


Welke verzekering(en) hebt in het afgelopen jaar, bij het kopen van een product of dienst, direct afgesloten via de verkoper?

Meerdere antwoorden mogelijk



Deed u de aankoop waarbij u deze verzekering afsloot online of in een gewone winkel?



■ Online ■ In de winkel

- De *embedded insurance* was meestal een annuleringsverzekering, bijvoorbeeld bij een vliegticket of concertkaart. Ook aankopen met diefstal-, garantie- en/of reisverzekeringen kwamen relatief vaak voor.
- Van alle aankopen met een *embedded insurance*, werd ruim de helft online gedaan (zie figuur rechts). Dit aandeel hangt echter sterk af van het soort aankoop. Zo ging het bij reis- en annuleringsverzekeringen bijvoorbeeld voornamelijk om online aankopen (resp. 88% en 93%), terwijl auto-, garantie- en diefstalverzekeringen vaker bij een aankoop in een fysieke winkel afgesloten werden (resp. 65%, 66% en 64%).*

Vraag (links): Welke verzekering(en) hebt u in het afgelopen jaar, bij het kopen van een product of dienst, direct afgesloten via de verkoper? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vraag (rechts): Deed u de aankoop waarbij u deze verzekering afsloot online of in een gewone winkel?

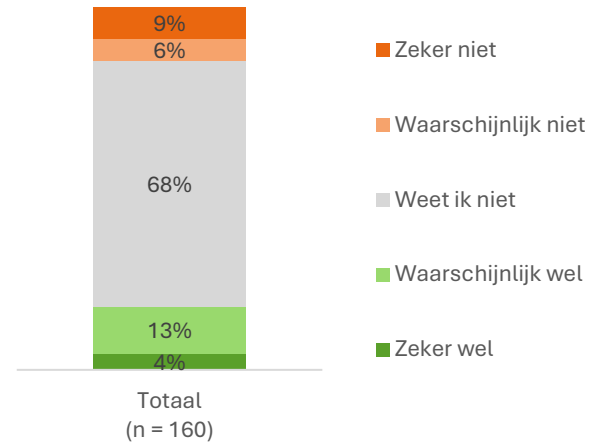
Basis = aankopen met *embedded insurance*, n = 220 (160 respondenten x gem. 1,4 aankopen)

*Let op: het aantal waarnemingen per soort verzekering is laag (n = 20-55 voor de genoemde verzekeringen)

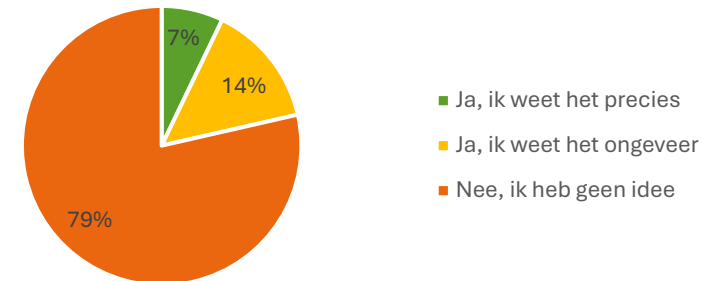
Minder dan een vijfde denkt of weet dat de verzekeraar provisie heeft betaald aan de verkoper van *embedded insurance* – de meerderheid weet niet of er provisie is betaald



Heeft de verzekeraar een vergoeding ('provisie') betaald aan de verkoper, omdat u de verzekering via de verkoper hebt afgesloten?



Weet u (ongeveer) hoeveel vergoeding de verzekeraar aan de verkoper heeft betaald omdat u de verzekering via de verkoper hebt afgesloten?

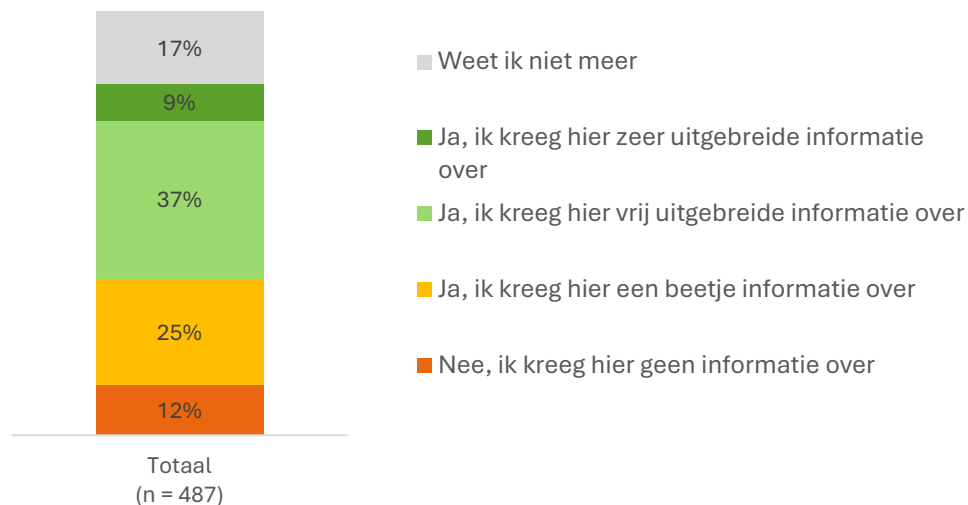


- Twee derde van de mensen die een aankoop hebben gedaan met een *embedded insurance* weet niet of de verzekeraar provisie heeft betaald aan de verkoper. De groep die denkt dat de verzekeraar géén provisie heeft betaald (15%) is bijna even groot als de groep die denkt dat dit wel het geval is (17%).
- Van de mensen die denken of weten dat de verzekeraar provisie heeft betaald aan de verkoper, heeft de overgrote meerderheid (79%) geen idee over de hoogte van die vergoeding. Ruim een vijfde zegt het ongeveer (14%) of precies (7%) te weten.

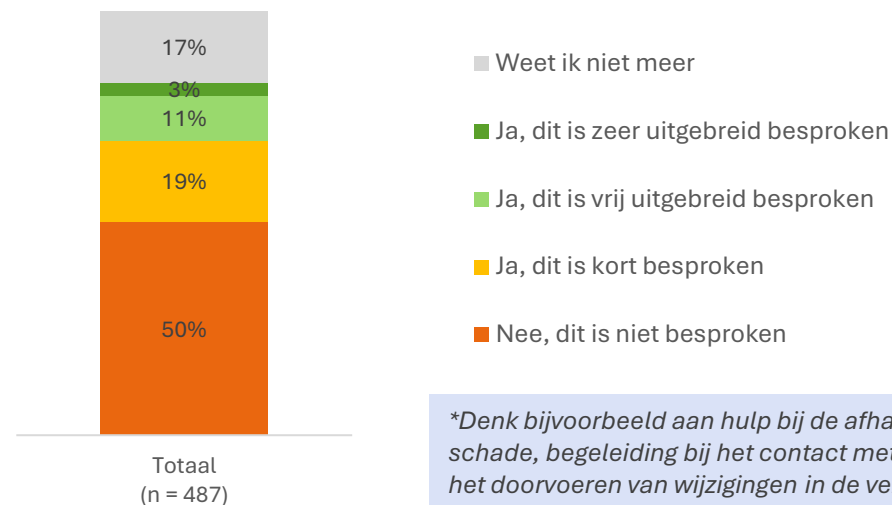
7 op de 10 mensen die in 2020-2025 direct bij een verzekeraar of bank een verzekering afsloten zeggen te zijn geïnformeerd over de opbouw van de premie; ruim 3 op de 10 over de te verwachten dienstverlening

Minimaal één verzekering minder dan 5 jaar geleden afgesloten direct bij een **verzekeraar** of **bank**:

Kreeg u bij het afsluiten van deze verzekering(en) informatie over hoe de premie is opgebouwd? Denk hierbij aan de kosten voor de dienstverlening die u voor of na afsluiten kunt verwachten.



Toen u deze verzekering(en) afsloot, hebt u toen met uw bank of verzekeraar besproken welke dienstverlening u na het afsluiten van de verzekering kon verwachten?



**Denk bijvoorbeeld aan hulp bij de afhandeling van schade, begeleiding bij het contact met de verzekeraar, het doorvoeren van wijzigingen in de verzekering, of een jaarlijkse controle of advies als uw situatie verandert.*

- Van de mensen die in de afgelopen 5 jaar een of meerdere verzekeringen rechtstreeks bij een verzekeraar of bank hebben afgesloten, geeft een ruime meerderheid (7 op de 10) aan informatie te hebben gekregen over de opbouw van de premie. Ongeveer 1 op de 10 zegt hierover *niet* te zijn geïnformeerd, en de rest (17%) weet het niet meer.
- Een derde geeft aan dat er (ook) is besproken welke dienstverlening zij na het afsluiten konden verwachten. Een aanzienlijk grotere groep (50%) stelt dat dit *niet* is besproken. De overige groep (17%) weet het niet meer.

Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders met een partner geeft aan, bij het wegvallen van een inkomen, *niet* drie maanden de vaste lasten te kunnen betalen

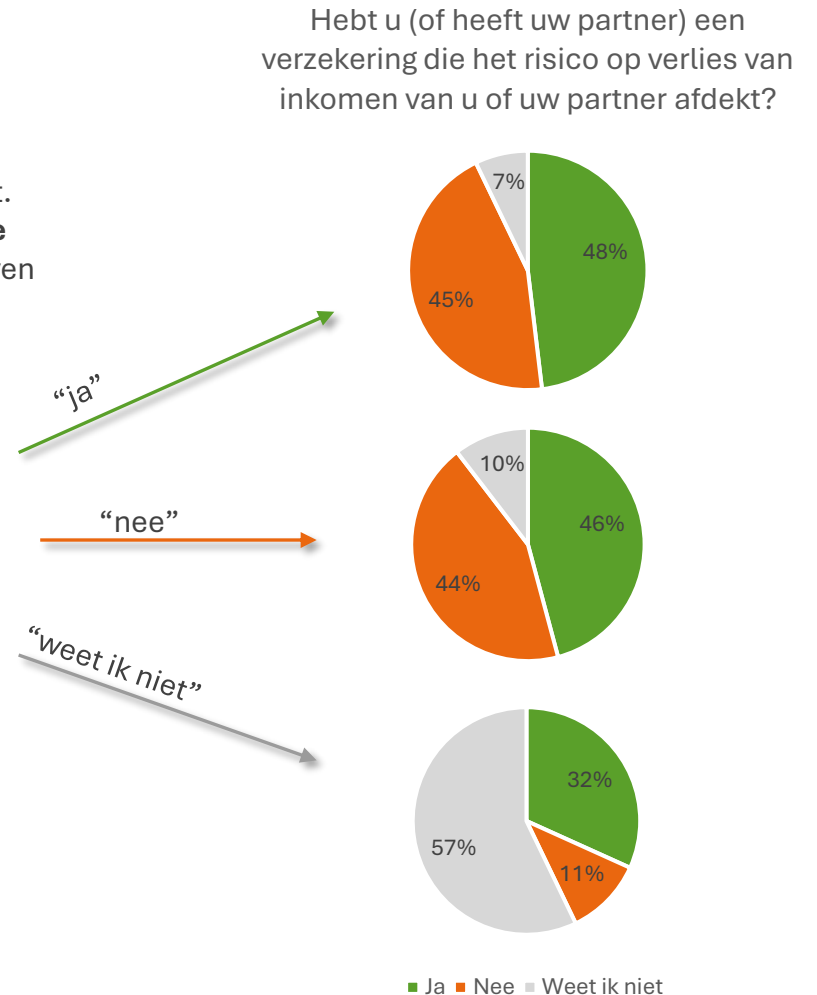
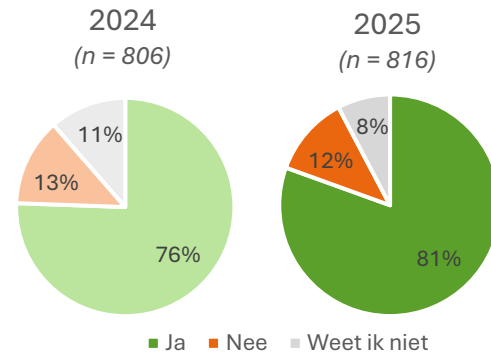
- Ongeveer 8 op de 10 Nederlanders die samenwonen met een partner geven aan voldoende geld te hebben om de vaste en noodzakelijke lasten drie maanden te kunnen blijven betalen als één van de inkomens wegvalt. Net als in 2024 geeft ongeveer 1 op de 8 aan dat dit *niet* zou lukken.
- Binnen de groep die aangeeft voldoende buffer te hebben om de vaste en noodzakelijke lasten drie maanden te kunnen betalen, zegt bijna de helft een verzekering te hebben om het risico op verlies van inkomen af te dekken (48%). Binnen de groep die aangeeft onvoldoende buffer te hebben is aandeel ongeveer even groot (46%).

Vraag (links): Stel dat het inkomen van u of uw partner wegvalt. Hebt u dan voldoende geld om de komende drie maanden de vaste en noodzakelijke lasten te blijven betalen? Denk bij vaste en noodzakelijke lasten aan uitgaven als: huur/hypotheek, gas, elektriciteit, water, lokale lasten, telefoon, televisie, internet, verzekeringen, onderwijs, kinderopvang, vervoer, etc.

Vraag (rechts): Hebt u (of heeft uw partner) een verzekering die het risico op het verlies van inkomen van u of uw partner afdekt, zoals een overlijdensrisicoverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering? Meerdere antwoorden mogelijk.

Let op: Het gaat hier niet om verzekeringen die u via uw werkgever hebt als u in loondienst werkt. Als u het niet zeker weet, kies dan 'Weet ik niet'.

Stel dat het inkomen van u of uw partner wegvalt. Hebt u dan voldoende geld om de komende **drie maanden** de vaste en noodzakelijke lasten te blijven betalen?

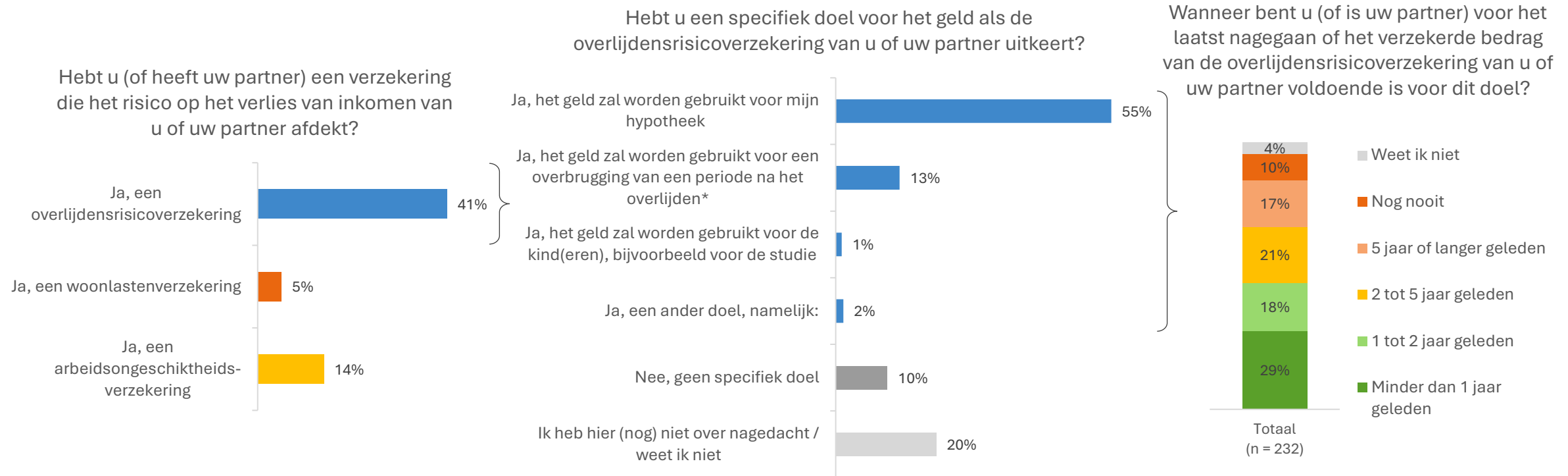


Basis (links) = respondenten die samenwonen met een partner, n = 816. Basis (rechts) = respondenten die samenwonen met een partner die voldoende (boven: n = 657) vs. onvoldoende (midden: n = 96*) geld zeggen te hebben bij wegvallen van een inkomen, of dit niet weten (onder: n = 63**)

*Let op: het aantal waarnemingen is laag

7 op de 10 mensen met een overlijdensrisicoverzekering hebben een specifiek doel voor het geld – de meesten zouden het gebruiken voor de hypotheek

Bij een overlijdensrisicoverzekering keert de verzekeraar een afgesproken bedrag uit na overlijden van u of uw partner. Misschien hebt u al nagedacht over wat u of uw partner in dat geval met dit bedrag zou doen.



- Ongeveer 4 op de 10 Nederlanders die samenwonen met een partner geven aan een overlijdensrisicoverzekering te hebben om het risico op inkomensverlies af te dekken. Binnen deze groep zegt een ruime meerderheid – 7 op de 10 – een specifiek doel voor ogen te hebben voor het geld dat bij uitkering vrijkomt. De meesten zouden het bedrag gebruiken voor de hypotheek (55%). Ook het overbruggen van een periode na het overlijden – bijvoorbeeld voor het betalen van vaste lasten of de mogelijkheid om (tijdelijk) minder te gaan werken – wordt regelmatig genoemd (13%).
- Van de mensen die een specifiek bestedingsdoel zeggen te hebben geeft bijna een derde aan dat zij het afgelopen jaar zijn nagegaan of het verzekerde bedrag toereikend is. 1 op de 10 zegt dit nog nooit te hebben gecontroleerd.

Vraag (midden): Hebt u een specifiek doel voor het geld als de overlijdensrisicoverzekering van u of uw partner uitkeert?

Vraag (rechts): Wanneer bent u (of is uw partner) voor het laatst nagegaan of het verzekerde bedrag van de overlijdensrisicoverzekering van u of uw partner voldoende is voor dit doel? *bijvoorbeeld voor het betalen van vaste lasten of de mogelijkheid om (tijdelijk) minder werken.

Basis = respondenten die samenwonen met een partner, n = 816 (links); die een overlijdensrisicoverzekering hebben, n = 332 (midden); die een doel hebben voor het geld als hun overlijdensrisicoverzekering uitkeert; n = 232 (rechts)



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Onderzoeksmethode

Het LISS panel

Het LISS panel is een representatief online panel van ongeveer 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar).

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden.

Werving is 'traditioneel': huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor deelname aan het panel.

Huishoudens zonder internettoegang ontvangen (een computer met) internetverbinding via Centerdata.

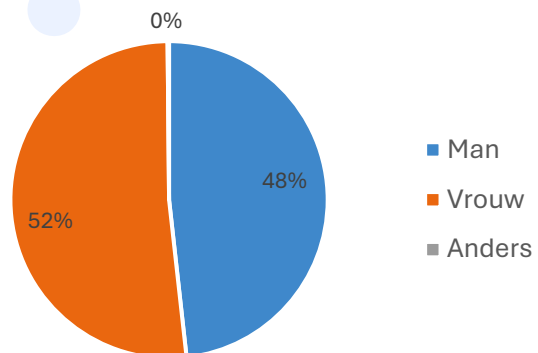
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 7 en 30 april 2025.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 2072 panelleden.
- **1360 panelleden** vulden de vragenlijst volledig in (**responspercentage = 66%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

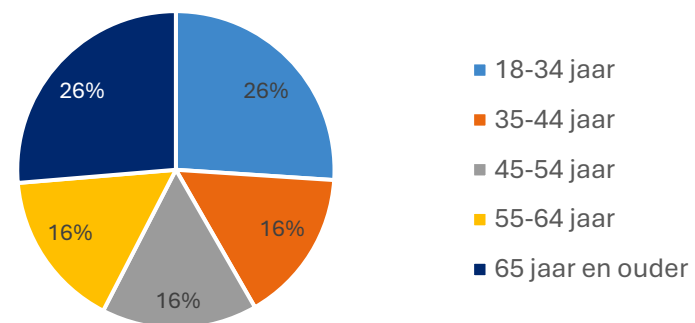
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

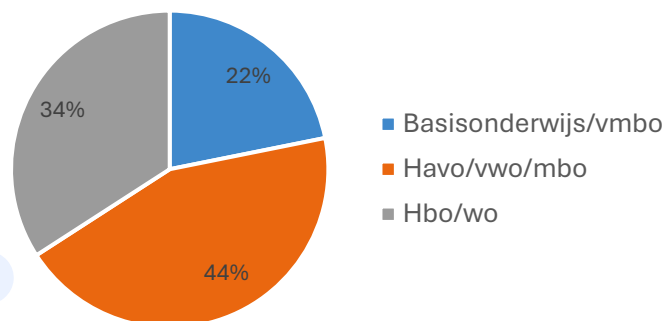
Geslacht



Leeftijd



Opleiding



Persoonlijk netto inkomen per maand

