

Vertrouwen in verzekeraars stijgt voorzichtig

Het consumentenvertrouwen in verzekeraars staat nog steeds in de min, maar is wel voor het zesde achtereenvolgende kwartaal gestegen. In het vierde kwartaal van 2010 bleef de teller steken op -23. Dat blijkt uit cijfers van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS).

Het CVS meet sinds begin 2009 het consumentenvertrouwen in verzekeraars. Op basis van zes vragen berekent het statistisch bureau van het Verbond een vertrouwensindex, die kan variëren tussen de -100 en +100.

Uit de laatste meting, begin oktober 2010, blijkt dat het vertrouwen voor de zesde keer sinds medio 2009 is toegenomen. Hoewel het nog altijd in de min staat, is het vertrouwen gestegen van -36 in het tweede kwartaal van 2009 naar -23 nu. De reputatie-inspanningen van verzekeraars lijken dus voorzichtig vruchten te gaan afwerpen. De afgelopen twee jaar hebben verzekeraars er via VerzekeraarsVernieuwen aan gewerkt klantgerichtheid tot in de wortels te verankeren. Zo is de opzegtermijn voor schadeverzekeringen verkort en heeft onlangs de eerste groep verzekeraars het Keurmerk Klantgericht Verzekeren ontvangen.

Stijgende lijn

Als de metingen van de afgelopen twee jaar achter elkaar worden gezet, is de stijging goed te zien. Dit kwartaal is het vertrouwen het hoogst ten opzichte van alle eerdere metingen, al is het niet significant afwijkend van de voorgaande perioden. Ondanks dat het vertrouwen van de consumenten aan de beterende hand is, is het dus nog steeds niet positief.

Interessant is dat meer consumenten denken dat de 'algemene houding' van Nederlanders ten opzichte van verzekeraars beter is dan vorig jaar. Terwijl de overgrote meerderheid van de consumenten begin 2009 van mening was dat in Nederland een negatieve sfeer heerste over verzekeraars, deelt nu minder dan de helft van de consumenten deze mening. Ook vinden consumenten het nu een betere tijd om een langdurig financieel product als een hypotheek of een lijfrente af te sluiten.

Consumentenvertrouwen in verzekeraars, begin elk kwartaal 2009-2010

