



*CVS Consumentenmonitor 2006*

**Derde editie**

**In opdracht van de Commissie Consumentenbeleid  
van het Verbond van Verzekeraars**

**Maart 2006**

**Verbond van Verzekeraars  
Centrum voor Verzekeringsstatistiek**

Ir. H.F. Treur

Dr. J.L.A. van Rijckevorsel

Postbus 93450

2509 AL Den Haag

rapportnummer: 2006/bl/5348/HTREU



## Samenvatting

Het Verbond van Verzekeraars wil graag weten wat de consument denkt, vindt en wil met betrekking tot verzekeraars, verzekeringen en aan verzekeraars gerelateerde onderwerpen. Deze rapportage is de derde editie van de 'CVS Consumentenmonitor' en beschrijft de opinie van de consument over verzekeraars en aan verzekeraars gerelateerde onderwerpen eind 2005 en de veranderingen in die opinie sinds 2003.

Op basis van deze monitor en de voorgaande edities concludeert het CVS dat de 'gemiddelde' consument zekerheid wil en niet meer dan dat. De kosten of eenvoud van de verzekering zijn ondergeschikt. De voor verzekeraars relevante regelgeving, de toezichthouders, de gelieerde organisaties, de winsten of de provisie van tussenpersonen zijn voor consumenten niet of nauwelijks interessant simpelweg omdat deze onderwerpen onbekend zijn, de consument zelf aangeeft hier niets van te willen weten of de tijd die men nodig denkt te hebben om zich goed in de producten te kunnen verdiepen te lang is. Ook het CPB<sup>1</sup> concludeert dat de tijd die consumenten nodig *denken* te hebben om zich te verdiepen in de verschillende productvormen volgens de consumenten te lang is. Ook concludeert het CPB dat verzekeringen voor de consument 'low-interest' producten zijn waardoor de consument zich er minder snel in verdiept. De meerderheid van de consumenten is financieel analfabeet<sup>2</sup>, de financiële deskundigheid is beperkt en de consument heeft nauwelijks behoefte om hier iets aan te doen.

Uit de monitor blijkt dat de consument voornamelijk één ding wil: als er financiële problemen zijn moet de verzekeraar deze wegnemen. Er is een belangrijke minderheid die zich laat kenmerken door een hoge opleiding, hoog inkomen, overwegend van het mannelijke geslacht en eigenaar van een eigen woning die behoefte heeft aan transparantie, zo blijkt uit de monitor. Het gaat hierbij om ca. 35% van de bevolking. Deze bevindingen sluiten aan bij onderzoek van de AFM<sup>3</sup> die concludeert dat ca. 30% van de consumenten veel tijd in financiële producten wil steken en zich uitgebreid verdiept in de materie.

De monitor levert de volgende trends en actuele observaties op:

### Imago

Het aantal mensen dat positief staat tegenover verzekeraars neemt af. In 2003 bedroeg dit nog 80%, een jaar later 74% en in 2005 nog maar 63%. Alleen 65-plussers zijn onveranderd positief over verzekeraars. De vraag is waar deze ontwikkeling door veroorzaakt wordt. Mogelijke verklaring kunnen alle ontwikkelingen rondom ziektekosten, prepensioen en arbeidsongeschiktheid zijn. Het gevoel van zekerheid dat consumenten hebben bij verzekeraars is sterk bepalend voor het imago. Eerdere edities van de Consumentenmonitor hebben dit reeds aangetoond. Veranderingen in ziektekosten, prepensioen en arbeidsongeschiktheid hebben de zekerheid mogelijk aangetast.

### Risicoperceptie

De consument onderschat risico's (kans op inbraak, WA-letselschade, kans op overlijden). Het onderschatten van risico's is een bekend fenomeen. De consument is rampenbijiend. Consumenten onderschatten de kans op een extreme gebeurtenis. Dit gegeven komt ook

---

<sup>1</sup> *Switch on the competition; Causes, consequences and policy implications of consumer switching costs.* M. Pomp, V. Shestalova en L. Rangel, CPB, CPB document no 97, September 2005.

<sup>2</sup> *Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning,* Tijdschrift Politieke Economie 27 (2), Prast, Henriëtte (2005), pp. 4 – 25.

<sup>3</sup> *Kennismaking met de financiële consument; Een segmentatie op basis van financiële beslissingsstrategieën,* AFM, december 2004.



terug in de zeven wetten van de emotie-economie<sup>4</sup>. Daarentegen blijkt ook uit de monitor dat er soms ook sprake is van een *voorzorgcultuur*<sup>5</sup> waardoor meer wordt verzekerd dan op grond van de feitelijke risico's noodzakelijk zou zijn.

### **Rendementen**

Consumenten hebben een stabiele opinie over de winsten die verzekeraars behalen. Ze denken dat verzekeraars van iedere euro premie 31 cent over houden. In 2004 dacht de consument dat het 30 cent was, in 2003 31 cent. In werkelijkheid was dit over de jaren 2000 tot en met 2004 gemiddeld 5 cent. Conclusie: de consument weet niets van rendementen op verzekeringsproducten en de inzichten veranderen niet.

### **Kennis van en interesse in verzekeringen**

De kennis van en interesse in verzekeraars, verzekeringen en aan verzekeraars gerelateerde onderwerpen is beperkt. De monitor illustreert dit op diverse manieren. In het kader van transparantie houden verzekeraars zich bezig met het inzichtelijk maken van kosten en de duidelijke verslaglegging over hun financiële situatie. Voor de meerderheid van de consumenten is dit laatste niet interessant: 54% geeft aan niet geïnteresseerd te zijn in de financiële situatie van zijn verzekeraar, 33% is wel geïnteresseerd en 14% heeft geen mening. De consument lijkt wel geïnteresseerd in de provisie die de tussenpersoon ontvangt. Tweederde (67%) wil weten hoeveel provisie de tussenpersoon krijgt. In 2004 lag dit percentage nog op 46%.

Ook de kennis van het toezicht is beperkt. Slechts 6% van de Nederlanders weet De Nederlandsche Bank te identificeren als een van de toezichhouders. Vreemd genoeg denkt 31% dat de Tweede Kamer wettelijk toezicht houdt en ook denkt 28% dat de Consumentenbond wettelijk toezicht uitoefent.

Precies een kwart van de consumenten kan aangeven wat de de Wet financiële dienstverlening (Wfd) inhoudt, meer dan de helft (56%) heeft echter geen idee waar deze wet betrekking op heeft.

Uit de Consumentenmonitor blijkt dat 70% van de consumenten vindt dat veel keuzevrijheid in verzekeringsproducten leidt tot onoverzichtelijkheid. Uit de monitor blijkt ook dat 46% vindt dat er te veel verzekeraars en verzekeringsproducten zijn om uit te kiezen. Slechts 1% zou nog meer keuzemogelijkheden willen en 52% vindt het voldoende of heeft geen mening.

### **Verzekeraars en de overheid**

Verzekeraars zijn volgens de consument betrouwbaarder, efficiënter en voordeliger dan de overheid. Het vertrouwen in de overheid is met name tussen 2003 en 2004 fors gedaald, vorig jaar is het beeld gestabiliseerd. De overheid heeft een eigen consumentenmonitor, de Belevingsmonitor. De Belevingsmonitor zomer 2005<sup>6</sup> van de overheid laat ook zien dat het vertrouwen in grote ondernemingen (waaronder verzekeraars) aanzienlijk groter is dan vertrouwen in de overheid.

### **Verkiezingen**

De onderwerpen die volgens de consument hoog op de agenda moeten staan van een nieuw kabinet zijn de zorg, criminaliteitsbestrijding en economische herstel. Ook sociale zekerheid, onderwijs en terrorismebestrijding scoren hoog.

De Belevingsmonitor laat eenzelfde beeld zien. Alhoewel de vraagstelling en gehanteerde begrippen hier en daar verschillen blijkt uit beide onderzoeken dat zorg, criminaliteitsbestrijding en financiën en koopkracht voor de burger hoog scoren.

<sup>4</sup> *Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning*, Tijdschrift Politieke Economie 27 (2), Prast, Henriëtte (2005), pp. 4 – 25.

<sup>5</sup> *Pech moet weg* F.J.H. Mertens, R. Pieterman, C.J.M. Schuyt, G. de Vries e.a. Amsterdam 2003.

<sup>6</sup> *Belevingsmonitor zomer 2005, onderzoek naar de beleving van maatschappelijke onderwerpen door de Nederlandse bevolking*, Voorlichtingsraad, januari 2006.



Uit de Consumentenmonitor blijkt dat een onderwerp dat volgens de politiek wel, maar volgens de consument nauwelijks aandacht verdient, de hypotheekrenteaf trek is.

### **Fraude**

Van de consumenten die in 2005 een schadeclaim hebben ingediend, geeft 3% toe dat het geen echte schade was, ze de schade hebben overdreven of onjuiste informatie hebben verstrekt aan de verzekeraar. Van de consumenten die dit jaar een verzekering hebben afgesloten, zegt 1% bij het afsluiten onvolledige of onjuiste informatie te hebben verstrekt.

### **Privacy**

In 2004 vond driekwart van de consumenten het geven van privacygevoelige informatie voor fraudebestrijding geen enkel probleem. Het aandeel van de bevolking dat deze mening is toegedaan, is niet significant veranderd en bedraagt momenteel nog steeds 71%.

Ook het recent gepubliceerde CVS-onderzoek voor de evaluatie van de Wet op de medische keuringen<sup>7</sup> bevestigt dat de consument weinig moeite heeft met het verstrekken van privacygevoelige informatie aan verzekeraars.

### **Letsel**

Letselschaden krijgen regelmatig aandacht in de media. Dikwijls in negatieve zin omdat letselschadeslachtoffers (te) lang op hun uitkering zouden moeten wachten. De consument denkt dat de doorlooptijd gemiddeld drie jaar duurt, terwijl uit statistieken van het CVS blijkt dat dit gemiddeld 2,3 jaar duurt. De consument is van mening dat de *maximale* doorlooptijd van een letselschade zaak één jaar mag zijn.

### **Levensloop**

Met ingang van 1 januari 2006 zijn de VUT en het prepensioen afgeschaft en daarvoor in de plaats is een levensloopregeling gekomen. De meerderheid van de Nederlanders (57%) is het er niet mee eens dat het prepensioen is afgeschaft. De pijn zit met name bij de 35-65-jarigen. Van deze groep is 66% het geheel of gedeeltelijk oneens met de stelling dat het een goede zaak is dat het prepensioen wordt afgeschaft. Onder jongeren (<35) en ouderen (>65) is deze opinie minder aanwezig. Zo geeft 48% respectievelijk 39% aan het niet eens te zijn met het afschaffen van het prepensioen. De jongeren maken zich mogelijk minder zorgen, omdat er voldoende tijd is om zelf nog een pensioenvoorziening op te bouwen. De ouderen hebben reeds van hun prepensioen genoten en lijken weinig solidair met de jongere generaties. Potentiële deelnemers aan de levensloopregeling zeggen jaarlijks een half maandsalaris te zullen gaan sparen. Een maand voor invoering van de eerste levensloopregelingen geeft 29% van de werkende Nederlanders aan te kiezen voor een levensloopregeling. 59% wil bij de spaarloonregeling blijven en 12% zegt zijn keuze nog niet gemaakt te hebben.

### **Ziektekosten**

Van de consumenten vindt 31% het eind 2005 'een goede zaak' dat het ziektekostenstelsel verandert. 52% vindt het echter 'geen goede zaak'. Voornaamste reden hiervoor lijkt te zijn dat een ruime meerderheid van de consumenten (77%) verwacht er, ondanks de compensatie door middel van een zorgtoeslag, op achteruit te gaan. 54% geeft aan in principe bij de huidige ziektekostenverzekeraar te zullen blijven en 40% wil aanbieders vergelijken. Belangrijkste reden om te blijven is dat de consument tevreden is over zijn huidige verzekeraar. Reden voor vergelijken zijn de kwaliteit en premie van ziektekostenverzekeraars.

---

<sup>7</sup> Evaluatie Wet Medische Keuring onder consumenten, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, januari 2006, dr. ir. M.H.J. de Bruijne, ir. H.F. Treur.



## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	6
1.1	Aanleiding .....	6
1.2	Representativiteit.....	6
1.3	Onderzoeksmethoden .....	6
1.4	Leeswijzer .....	6
2	Algemeen imago.....	8
2.1	Opinie over verzekeraars.....	8
2.2	Winsten van verzekeraars .....	9
3	Tussenpersonen en verzekeraars.....	10
4	Fraude en privacy.....	11
5	Verzekeraars en de overheid.....	14
5.1	Performance overheid en verzekeraars.....	14
5.2	Verkiezingen.....	15
6	Risico en risicoperceptie .....	16
6.1	Onderschatten van risico's.....	16
6.2	Voorzorgcultuur .....	16
7	Kennis en interesse in de verzekeringsbranche .....	18
7.1	Interesse in verzekeringen.....	18
7.2	Bekendheid toezichthouders en wetgeving .....	19
8	Letsel .....	20
9	Preventie.....	22
10	Levensloop .....	24
11	Ziektekosten .....	26
12	Sociale Zekerheid.....	27
13	Slotbeschouwing.....	28
	Bijlage 1: Literatuurlijst .....	29
	Bijlage 2: Vragenlijst.....	30



## **1 Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

Het Verbond van Verzekeraars wil graag weten wat de consument denkt, vindt en wil met betrekking tot verzekeraars, verzekeringen en aan verzekeraars gerelateerde onderwerpen. Dit is de derde editie van de 'CVS Consumentenmonitor' waarin de opinie van de consument eind 2005 en de veranderingen daarin sinds 2003 worden beschreven.

Als verzekeraars de imagobepalende factoren en consumentenopinions kennen, kunnen ze hier beleid op maken en dat moet leiden tot een beter imago van verzekeraars en een andere opinie van de consument.

### **1.2 Representativiteit**

De interviews, die zijn afgenomen door GfK, hebben plaatsgevonden via een hybride opzet. Ze zijn deels via de CAWI-methode (Computer Assisted Web Interviewing) en deels via de CATI-methode (Computer Assisted Telephonic Interviewing) afgenomen. De verhouding tussen de twee methodes ligt op 56% - 44%.

Bij dit onderzoek is gebruikgemaakt van een personensteekproef, bestaande uit personen in de leeftijd van 18 tot en met 79 jaar. De brutosteekproef is representatief opgebouwd naar de kenmerken leeftijd, geslacht, grootte van het huishouden en provincie. De steekproef is getrokken uit het CVS-panel, primair op basis van deelname aan TOF (Totaal Onderzoek Financiële diensten), aangevuld met andere personen. Het CVS-panel is een landelijk representatief panel, onderdeel van de GfK-consumentenpanels, bestaande uit circa 5.000 huishoudens, en daarbinnen zo'n 10.000 personen die zich bereid hebben verklaard om op regelmatige basis aan verschillende typen onderzoek mee te doen. De brutosteekproef bestond uit 1.430 personen.

De nettosteekproefstructuur is gecorrigeerd voor optredende non-respons (herweging). Hier toe is gebruikgemaakt van een iteratieve weegprocedure. De populatiegegevens zijn ontleend aan de Gouden Standaard. Onderdeel van de weegprocedure is het projecteren naar de omvang van de onderzochte populatie. De resultaten geven hierdoor altijd direct de situatie in Nederland weer (binnen de onderzochte doelgroep). Er is gewogen naar de volgende kenmerken: internetaansluiting thuis, provincie, stedelijkheidsgraad, grootte van het huishouden, leeftijd persoon, geslacht persoon, opleiding persoon. De nettosteekproef bestond uiteindelijk uit 995 personen.

### **1.3 Onderzoeksmethoden**

De analyses van de antwoorden zijn uitgevoerd binnen de nieuwe datawarehouse omgeving van het CVS met het statistische pakket SAS. In eerste instantie zijn rechte tellingen geanalyseerd. Per vraag is nagegaan of er groepen personen te onderscheiden zijn die verschillend antwoordden. Waarnodig zijn antwoordcategorieën geclusterd. Zo zijn de antwoordcategorieën 'helemaal mee eens' en 'gedeeltelijk mee eens' veelal samengevoegd. Het testen of de verschillen tussen bijvoorbeeld jongeren en ouderen of hoger en laag opgeleiden significant waren, is gedaan door het maken van kruistabellen en het toetsen op verband met Person's chi-kwadraat, Spearman's correlatie coëfficiënt of Phi (coëfficiënt) en Cramér's V. Na analyse van de rechte tellingen zijn antwoorden uit deze monitor vergeleken met antwoorden op dezelfde of soortgelijke vragen uit de vorige edities van de monitor. Tevens zijn de bevindingen uit soortgelijk consumentenonderzoek die eerder door het CVS uitgevoerd zijn of rapportages van derden, geanalyseerd om een totaalbeeld over de consument te vormen.

### **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op enkele vragen met betrekking tot het algemene imago van verzekeraars. De hoofdstukken 3 tot en met 12 behandelen diverse onderwerpen die voor



verzekeraars van belang zijn en in enkele gevallen de actualiteit hebben bepaald. Het rapport eindigt met een slotbeschouwing (hoofdstuk 13) waarin wordt ingegaan op 'De consument'. Als bijlagen zijn een literatuurlijst en de vragenlijst van het onderzoek opgenomen.



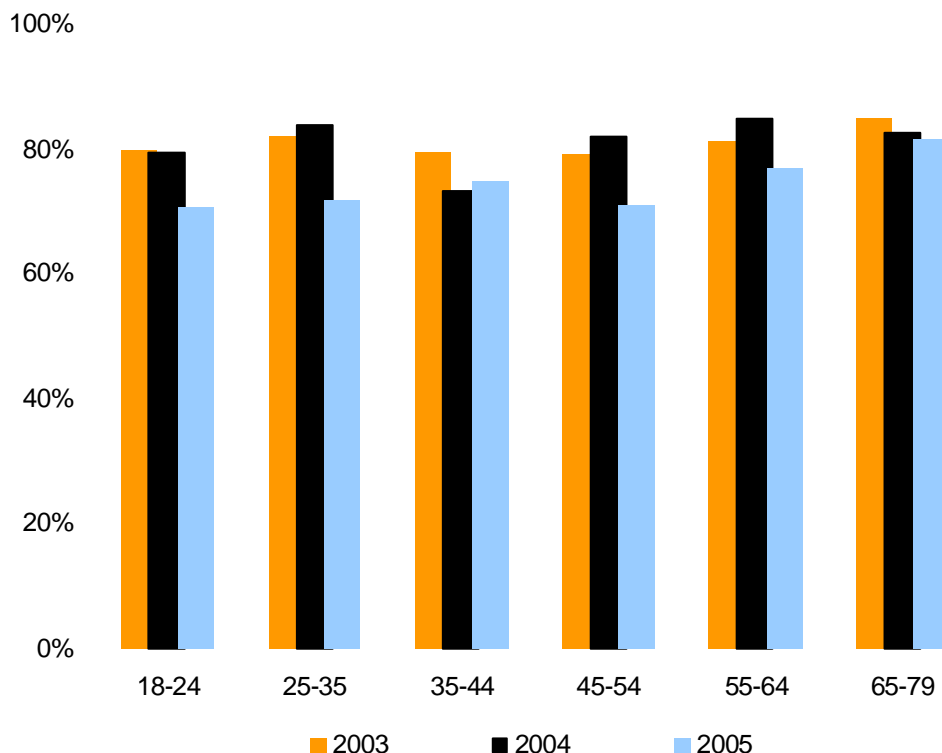
## 2 Algemeen imago

### 2.1 Opinie over verzekeraars

Het Verbond van Verzekeraars wil graag weten wat het imago van verzekeraars onder de particuliere consument is en hoe deze opinie zich ontwikkelt. Een jaarlijks terugkerende vraag is dan ook of de gevoelens over verzekeraars overwegend positief of negatief zijn. Negatieve gevoelens lijken steeds vaker voor te komen. Toen de CVS Consumentenmonitor in 2003 van start ging, had 80% van de Nederlanders een overwegend positief gevoel bij verzekeraars. In 2004 was dit nog 74%. In 2005 geeft nog 'slechts' 63% aan overwegend positieve gevoelens te hebben. De vraagstelling week in 2003 iets af, waardoor de cijfers minder goed te vergelijken zijn, maar de trend is duidelijk: de consument is steeds minder positief over verzekeraars.

Het gemiddelde rapportcijfer dat men verzekeraars geeft verandert slechts beperkt, maar de verandering is ook daar significant. In 2004 gaf de consument verzekeraars gemiddeld een 6,8 in 2005 is dit nog een 6,6. De vraag is waar deze ontwikkeling door veroorzaakt wordt. Mogelijke verklaring kunnen alle ontwikkelingen rondom ziektekosten, prepensioen en arbeidsongeschiktheid zijn. Dezelfde onderwerpen die het vertrouwen in de overheid fors schaden kunnen ook hun effect hebben gehad op het imago van verzekeraars. In hoofdstuk 5 zal overigens blijken dat ten opzichte van de overheid verzekeraars nog altijd aanzienlijk beter scoren qua vertrouwen.

Uit de analyse van de antwoorden is gebleken dat met name het geslacht, de leeftijd en het gevoel van zekerheid dat men heeft, imagobepalend zijn. Zo blijken jongeren en mannen negatiever tegenover verzekeraars te staan dan ouderen en vrouwen. Het gevoel van zekerheid dat een consument heeft, is het allerbelangrijkst. In de eerdere edities van de monitor is al uitgebreid aandacht besteed aan het gevoel van zekerheid in relatie tot het imago. Belangrijkste factor die bepaalt of de consument een gevoel van zekerheid krijgt bij verzekeraars, zijn eerdere goede ervaringen met de verzekeraar (34%). 21% geeft ook aan het advies van de tussenpersoon als een belangrijke factor te zien die hem zekerheid geeft over de verzekeraar.



Figuur 1. Percentage consumenten dat positief is over verzekeraars naar jaar en leeftijd



De daling van het aantal consumenten dat positief denkt over verzekeraars is waar te nemen in alle leeftijdscategoriën, met uitzondering van de 65-plussers. Overigens waren de 35-44-jarigen een jaar geleden al minder positief over verzekeraars. De 18-34- en 45-64-jarigen volgen nu dus ook.

## 2.2 Winsten van verzekeraars

De consument is in de afgelopen jaren gevraagd hoeveel hij denkt dat verzekeraars verdienen aan de premies die ze ontvangen. Hieruit kwam naar voren dat volgens de consument, verzekeraars van iedere euro premie 31 cent overhouden. In 2004 hielden de verzekeraars volgens de consument 30 cent van iedere euro over. Het verschil tussen beide jaren is statistisch gezien niet significant. In 2005 ligt de winst volgens de consument weer op 31 cent.

Daarnaast vond de consument het in 2003 acceptabel als verzekeraars gemiddeld genomen 18 cent van iedere euro premie zouden overhouden. In 2004 is dit hetzelfde gebleven, maar in 2005 is dit gedaald tot 16 cent. Over de periode 2000-2004 bedroeg het gemiddelde rendement feitelijk 5 cent, in 2004 was dit 8 cent<sup>8</sup>. Geconcludeerd kan worden dat de consument niets weet van rendementen op verzekeringsproducten en dat hier de afgelopen jaren geen verandering is in gekomen.

De consument denkt verder dat van iedere verdiende euro premie slechts 41 eurocent terugkeert naar de klant. In 2004 dacht men dat 43 cent uitgekeerd wordt.

*Tabel 1. Verdeling premie, schade, winst volgens consument*

	Opinie consument		Feitelijk <sup>9</sup>
	2004	2005	2004
Premie	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00
Uitkeringen	-0,43	-0,41	-0,70
Winst	-0,30	-0,31	-0,08
Verschil (kosten, provisie e.d.)	€ 0,27	€ 0,28	€ 0,22

Het gegeven over winst en uitkeringen verandert weinig. De consument heeft een opinie die in alle gevallen in het nadeel van verzekeraars uitvalt: verzekeraars hebben minder winst dan consumenten denken. Ze keren meer uit dan consumenten denken. En ze maken minder kosten dan de consument impliciet denkt.

<sup>8</sup> *Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2004, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, Verbond van Verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).*

<sup>9</sup> *Cijfers hebben alleen betrekking op schade- en zorgverzekeringen. Levensverzekeringen zijn buiten beschouwing gelaten aangezien het begrip uitkeringen hier anders gedefinieerd is.*



### 3 Tussenpersonen en verzekeraars

Bijna de helft van de consumenten (47%) zegt zijn verzekeringen voornamelijk af te sluiten via een tussenpersoon. 31% sluit verzekeringen rechtstreeks bij een verzekeraar af en 14% via zijn bank. De overige 8% zegt voornamelijk via de werkgever verzekeringen te sluiten of heeft geen mening.

De consumenten zijn enkele stellingen over tussenpersonen en verzekeraars voorgelegd. Deze stellingen hadden betrekking op premie en advies van tussenpersonen en verzekeraars. Na analyse van de afzonderlijke vragen is de onderlinge samenhang van de uitkomsten van de vragen onderzocht<sup>10</sup>. Op grond van de antwoorden zijn de respondenten onderverdeeld in twee groepen. Ook door deze vragen blijkt 48% een voorkeur te hebben voor tussenpersonen.

Opnieuw blijken voornamelijk de hoger opgeleiden de voorkeur te geven aan het direct bij een verzekeraar afsluiten van verzekeringen. Lager en gemiddeld opgeleiden geven de voorkeur aan de tussenpersoon.

---

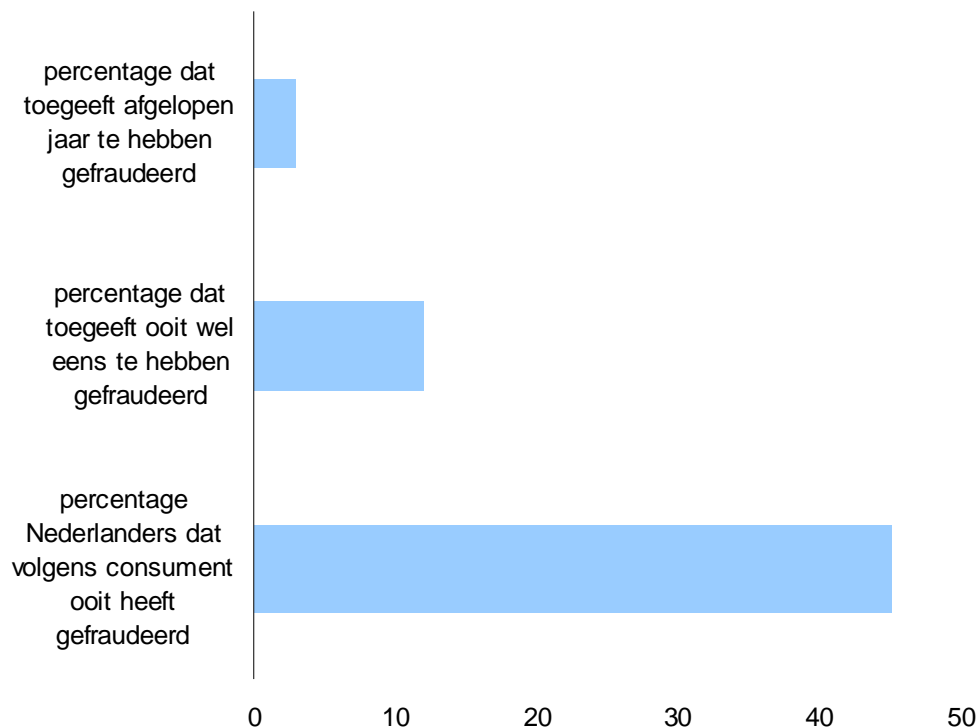
<sup>10</sup> *Hiertoe is een principale componenten analyse (PCA) uitgevoerd. Dit is een multivariate techniek om de variatie onder een groot aantal vragen te beschrijven met een klein aantal nieuw gecreëerde ongecorreleerde variabelen die elk een combinatie vormen van de originele vragen (de enquêtevragen). Het achterliggende idee is dat al de vragen uit de enquête betrekking hebben op hetzelfde fenomeen. In dit geval is het idee dat al de vragen iets zeggen over de voorkeur van de consument voor tussenpersonen en verzekeraars.*



#### 4 Fraude en privacy

Uit de CVS Consumentenmonitor 2004 bleek al dat de consument voorstander is van een hardere aanpak van fraude. 90% gaf aan dat er harder moet worden opgetreden. Als extra privacygevoelige informatie moet worden ingewonnen bij verzekerden, vond driekwart van de consumenten dit geen enkel probleem. Uit de vorige monitor bleek dat 12% van de consumenten *ooit* wel eens heeft gefraudeerd. De consument schat zelf overigens in dat 41% van de consumenten wel eens heeft gefraudeerd.

De overgrote meerderheid (92%) van de consumenten is het nog altijd (helemaal of gedeeltelijk) eens met de stelling dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt. Ook de Belevingsmonitor zomer 2005 van de overheid geeft aan dat de consument bestrijding van fraude (met sociale verzekeringen) hoog op de agenda heeft staan. 86% van de bevolking wil dat de regering meer prioriteit geeft aan de bestrijding van uitkeringsfraude. Dit is volgens de bevolking vooral van maatschappelijk belang; niet zozeer van persoonlijk belang, omdat het ze niet rechtstreeks raakt (met uitzondering van degenen die zelf een uitkering krijgen). Uitkeringsgerechtigden oordelen hier niet anders over dan anderen.



*Figuur 2. Percentage consumenten dat fraude pleegt met verzekeringen*

Uit figuur 2 blijkt dat de respondenten denken dat 45% (was 41% in 2004) van de Nederlanders *ooit* wel eens heeft gefraudeerd. In de vorige editie van de monitor is aan de consument gevraagd of hij *ooit* zelf wel eens heeft gefraudeerd. Toen gaf 12% aan ooit wel eens gefraudeerd te hebben. In deze editie is gevraagd of de consument *in het afgelopen jaar* heeft gefraudeerd met het indienen van een claim of bij het aanvragen van een verzekering. Van de consumenten die een claim hebben ingediend, geeft 3% toe dat het geen echte schade was, de schade te hebben overdreven of onjuiste informatie te hebben verstrekt aan de verzekeraar. Van de consumenten die dit jaar een verzekering hebben afgesloten, geeft bovendien 1% toe bij het afsluiten onvolledige of onjuiste informatie te hebben verstrekt. Geen van de respondenten gaf overigens aan zowel bij het indienen van een claim als bij het afsluiten van een verzekering te hebben gefraudeerd in het afgelopen jaar.



In de monitor in 2005 concludeerde het CVS al dat het zo opvallend was dat een aantal respondenten zonder bezwaar toegeeft wel eens te hebben gefraudeerd. Mogelijk is fraude met verzekeringen niet iets waar men stiekem over doet, omdat het niet erg gevonden wordt. In deze monitor is verzekeringsfraude daarom vergeleken met andere vormen van 'slecht gedrag'. Op een schaal van 0 tot 10 kon de respondent een aantal 'slechte' gedragingen beoordelen waarbij 0 zeer onschuldig betekende en 10 zeer ernstig<sup>11</sup>. Het overdrijven van een schadeclaim of liegen over rookgedrag bij een aanvraag van een levensverzekering vormden twee van deze slechte gedragingen. Uit de antwoorden blijkt dat de consument het zwartrijden in het openbaar vervoer of het plegen van winkeldiefstal erger vindt dan verzekeringsfraude. Het verstrekken van onjuiste gegevens op de belastingaangifte is volgens de consument minder erg dan verzekeringsfraude. De resultaten staan weergegeven in figuur 3.



Figuur 3. Beoordeling 'slecht' gedrag (0=onschuldig, ..., 10=zeer ernstig)

Na publicatie van de Consumentenmonitor 2005 zijn enkele krantenartikelen over fraude verschenen. Op diverse internetsites verschenen toen consumentencomentaren over de omvang van fraude met verzekeringen. Sommige consumenten verweten verzekeraars dat ze fraude als excuus gebruiken om de premies hoog te houden. In deze monitor is daarom nagegaan of dit gevoel breed leeft. Uit de monitor blijkt dat 54% van de consumenten van mening is dat verzekeraars fraude als excuus gebruiken om de premies hoog te houden. 40% beweert dat fraude het gevolg is van de wijze waarop verzekeraars de eigen klanten behandelen. Uit de monitor blijkt ter illustratie bijvoorbeeld ook dat 31% van de consumenten er zeker van is dat er verzekeraars zijn die standaard claims afwijzen. 52% weet dit niet zeker, maar gelooft wel dat het zo zou kunnen zijn.

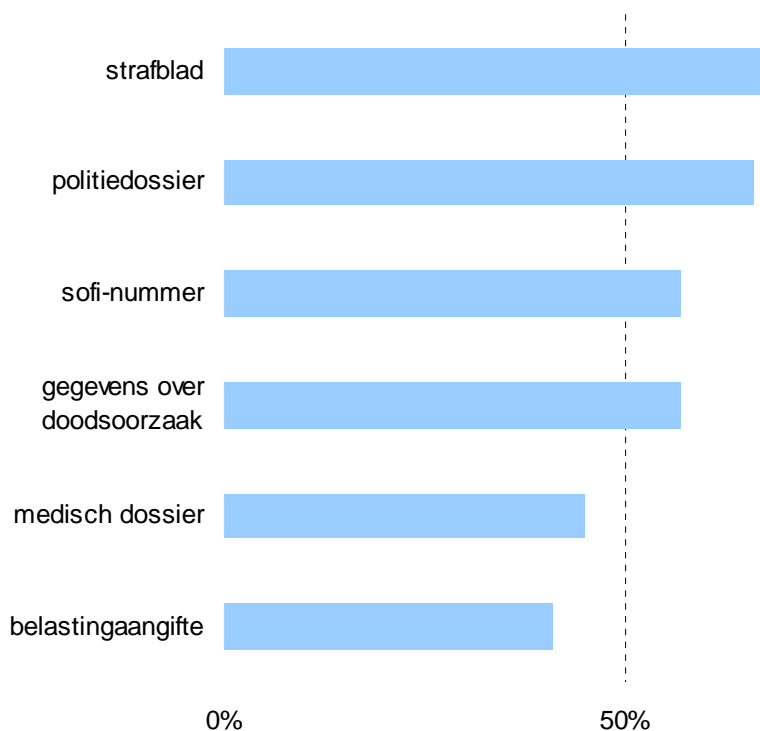
Voor een betere fraudebestrijding zou een verzekeraar meer informatie willen inwinnen over de privacy van verzekerden. In de monitor van 2005 vond driekwart van de consumenten dit

<sup>11</sup> Deze vraagstelling is geïnspireerd op een onderzoek van de 'Southeastern institute of research', Richmond, Virginia, MSI – Statewide survey on insurance fraud.



geen enkel probleem. Het aandeel van de bevolking dat deze mening is toegedaan, is niet significant veranderd en bedraagt momenteel 71%.

In de monitor 2004 bleek 74% van de respondenten het eens te zijn met de stelling 'de verzekeraars mogen alles van mij weten, want ik heb toch niets te verbergen'. In de volgende editie was dit afgenomen tot 63% en in deze editie is het weer toegenomen tot 71%. In deze monitor is voor het eerst gevraagd welke informatie verzekeraars dan mogen inwinnen. In figuur 4 worden de verschillende privacygevoelige bronnen of gegevens getoond. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de bevolking het geen probleem vindt als de verzekeraar over dat gegeven beschikt.



*Figuur 4. Percentage consumenten dat vindt dat verzekeraars over specifieke privacygevoelige gegevensbronnen mogen beschikken*

Verzekeraars proberen in het kader van fraude bij levensverzekeringen al lange tijd inzage te krijgen in de gegevens over de doodsoorzaak, maar krijgen dit niet. Eigenaardig is wel dat bijna 60% van de bevolking het geen probleem zou vinden als dit gegeven beschikbaar wordt gesteld aan de verzekeraars. In het kader van het CVS-evaluatieonderzoek naar de Wet op de medische keuringen (WMK)<sup>12</sup> is onderzoek gedaan naar het aspect 'aantasting van privacy' met betrekking tot vragen over de gezondheid bij het afsluiten van verzekeringen. In dat onderzoek is een groot aantal vragen gesteld over hoe de respondenten staan tegenover het geven van informatie over de eigen gezondheid in verband met het invullen van een gezondheidsverklaring of het ondergaan van een lichamelijk onderzoek. Tevens zijn enkele vragen gesteld over de aard van de vragen en in hoeverre men gelooft dat verzekeraars betrouwbaar met de gegevens omgaan. Uit dit onderzoek blijkt dat veruit het merendeel van de respondenten de (meeste) vragen in de gezondheidsverklaring relevant vindt, dat verzekeraars betrouwbaar met de gegevens omgaan en dat het lichamelijk onderzoek geen aantasting van de privacy vormt.

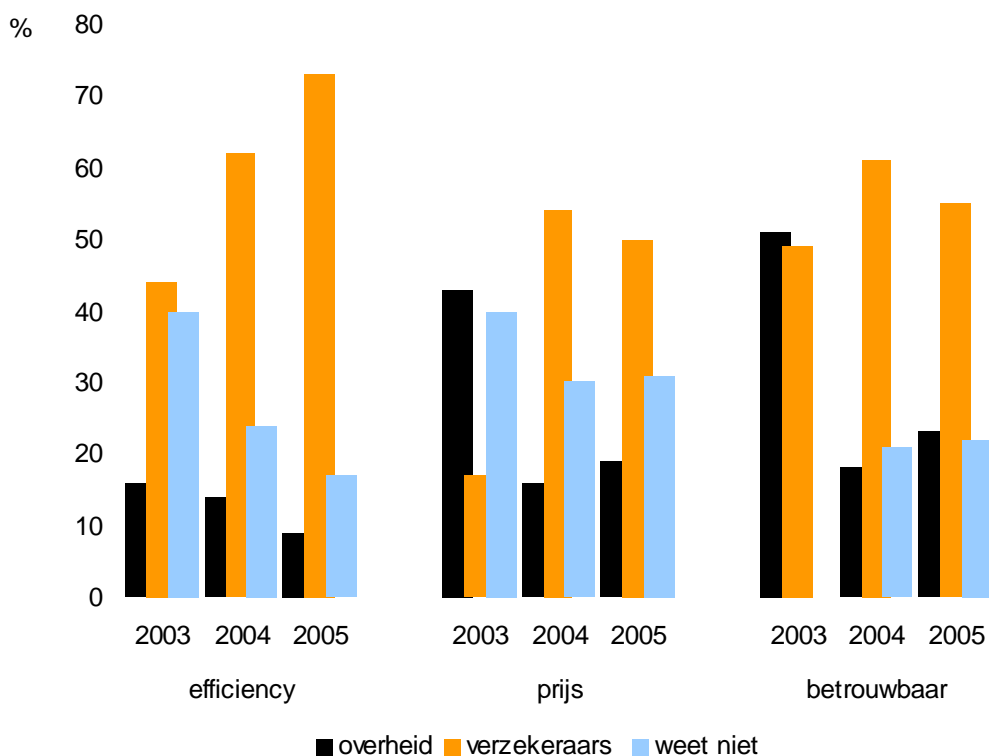
<sup>12</sup> *Evaluatie Wet Medische Keuring onder consumenten, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, januari 2006, dr. ir. M.H.J. de Bruijne, ir. H.F. Treur.*



## 5 Verzekeraars en de overheid

### 5.1 Performance overheid en verzekeraars

Verzekeraars en de overheid hebben op meerdere manieren een relatie met elkaar. In de eerste plaats ziet de overheid toe op het reilen en zeilen van de verzekeringssector door het uitoefenen van toezicht via De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). In de tweede plaats is er de laatste jaren een trend van het verschuiven van overheidstaken naar de verzekeringssector. Hierbij kan worden gedacht aan de (gedeeltelijke) privatisering van de sociale zekerheid, de oudedagsvoorzieningen en het ziektekostenstelsel. In de derde plaats kan de overheid ook een concurrent zijn, bijvoorbeeld als het aankomt op het uitvoeren van bijvoorbeeld de WIA (de nieuwe Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) waarbij private verzekeraars kunnen concurreren met de Uitvoeringsinstantie Werknemersverzekeringen (UWV). Wellicht dat er in de toekomst nog verdergaande verschuivingen van publieke taken naar de private sector plaatsvinden. Voor verzekeraars is het daarom belangrijk om te weten hoe de consumenten aankijken tegen de overheid in relatie tot de verzekeringssector. Belangrijk gegeven is bijvoorbeeld of er draagvlak is onder de bevolking om publieke taken uit te laten voeren door private verzekeraars.



Figuur 5. Beoordeling welk begrip beter past bij verzekeraars of overheid: efficiency, voordelig en betrouwbaar

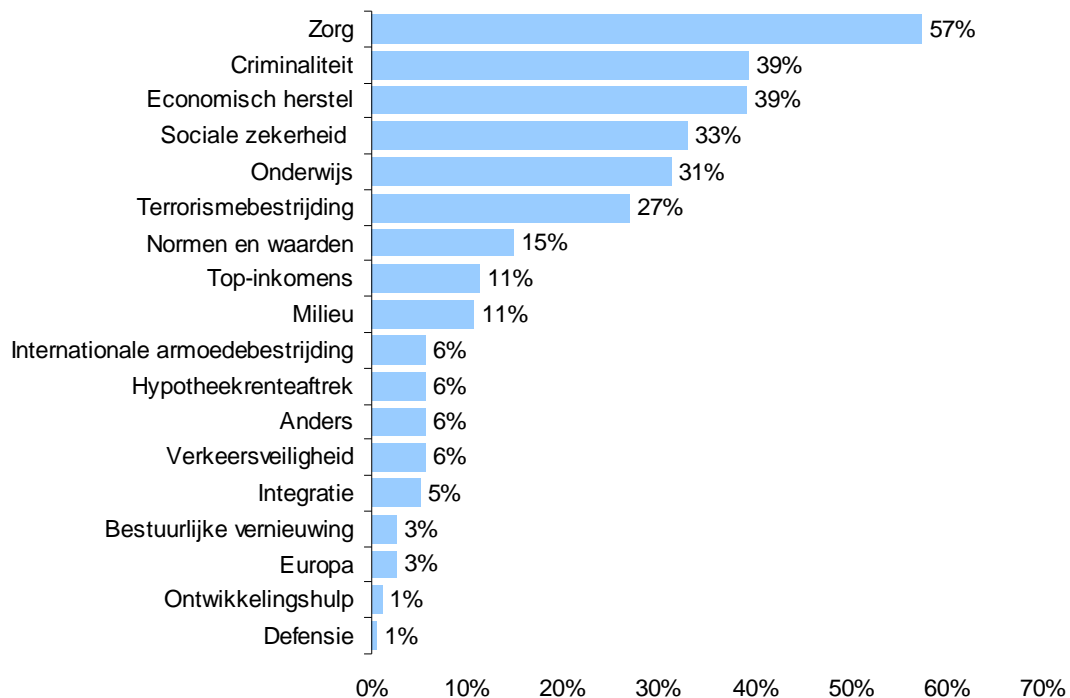
De monitor besteedt jaarlijks aandacht aan de performance van verzekeraars en de overheid. De consument wordt de vraag voorgelegd wie betrouwbaarder, efficiënter en voordeliger is; verzekeraars of de overheid? In figuur 5 wordt de beoordeling van consumenten op deze drie aspecten over de periode 2003-2005 weergegeven. Conclusie uit de figuur is dat verzekeraars qua efficiency beter scoren dan de overheid. Qua prijs en betrouwbaarheid is met name het jaar 2004 bepalend geweest. In 2005 lijkt het beeld stabiel. Op alle punten scoren de verzekeraars dus beter dan de overheid. Met betrekking tot de uitvoering van financiële regelingen is de betrouwbaarheid voor 61% van de consumenten het belangrijkste, 21% noemt de kosten en 16% de efficiency. Betrouwbaarheid en het bieden van zekerheid was een item



dat in de eerste Consumentenmonitor uitdrukkelijk naar voren is gekomen. De consument hecht aan zekerheid. Eenvoud en prijs van een verzekeringsproduct zijn van ondergeschikt belang als de zekerheid (betrouwbaarheid) goed is geregeld. De twee elementen gaan wel een rol spelen als de zekerheid niet wordt geleverd.

## 5.2 Verkiezingen

In 2007 zijn er weer verkiezingen voor de Tweede Kamer. De onderwerpen die volgens de consument hoog op de agenda moeten staan zijn de zorg, criminaliteitsbestrijding en economisch herstel. Dit blijkt uit figuur 6 die is afgeleid uit de vragen hierover in de consumentenmonitor. Ook sociale zekerheid, onderwijs en terrorismebestrijding scoren hoog. De overheid heeft een eigen consumentenmonitor, de 'Belevingsmonitor'. In de zomer van 2005 heeft de zesde meting plaatsgevonden: een onderzoek onder de Nederlandse bevolking naar de beleving van maatschappelijke issues. Het rapport is begin maart 2006 verschenen en daaruit blijkt dat het onderzoek onder andere aandacht besteed aan de vraag waaraan de regering volgens de bevolking meer zorg moet besteden. Hoewel de vraagstelling en gehanteerde begrippen hier en daar verschillen zijn er grote overeenkomsten tussen de uitkomsten van beide onderzoeken. In beide onderzoeken scoren zorg, criminaliteitsbestrijding en financiën en koopkracht voor de burger hoog.



*Figuur 6. Onderwerpen die hoog op de agenda van een nieuw kabinet moeten staan*

Een onderwerp dat volgens de consument niet of nauwelijks aandacht verdient is bijvoorbeeld de hypotheekrenteaftrek. Voor verzekeraars en banken wel belangrijk, aangezien zij hypotheeklen verstrekken en verzekeringen afsluiten bij hypotheeklen. In figuur 6 worden de onderwerpen weergegeven waar de consumenten uit konden kiezen. Aan de consument is gevraagd drie onderwerpen te benoemen die hoog op de agenda van een nieuw kabinet moeten staan. De percentages geven weer hoeveel procent van de consument het onderwerp in de top drie had opgenomen.



## 6 Risico en risicoperceptie

### 6.1 Onderschatten van risico's

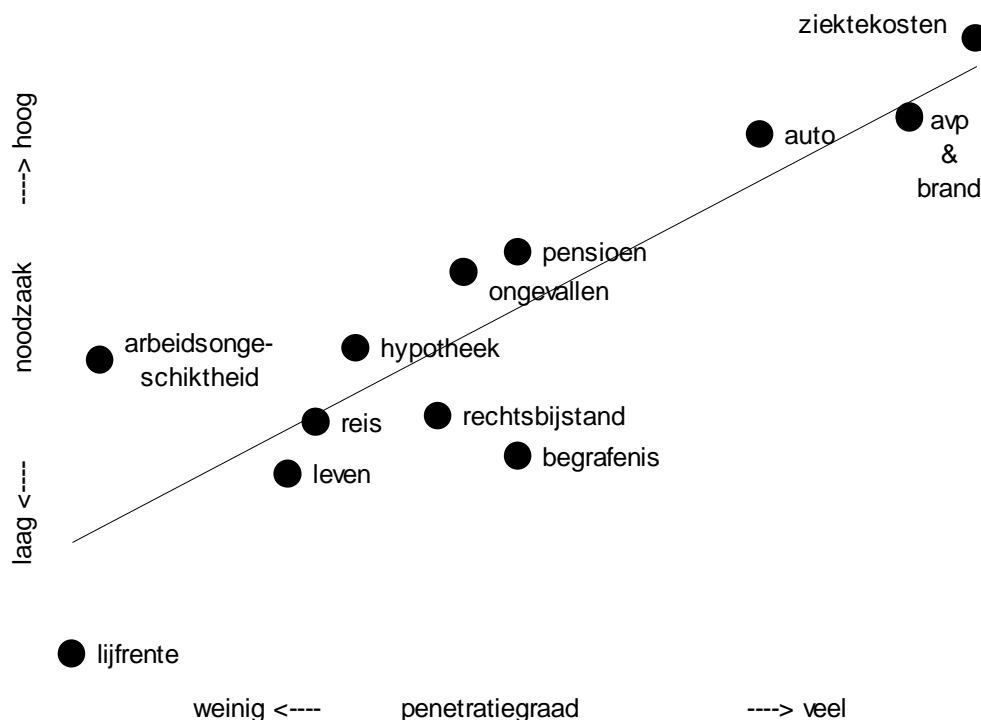
Het verzekeringsvak bestaat uit het inschatten van risico's. De vraag is of consumenten goed risico's in kunnen schatten. Het antwoord is 'nee'. Het CVS heeft verschillende statistieken die inzage geven in de kans op (verzekerde) schade. De kans dat een bestuurder van een personenauto een letselschade toebrengt aan een andere weggebruiker bijvoorbeeld bedraagt ongeveer 0,5%. Dit betekent dat op één op de 200 polissen jaarlijks een WA-letselschade wordt geclaimd. 46% van de consumenten schat het risico lager in en 25% hoger.

De kans dat een consument jaarlijks wordt geconfronteerd met diefstal of inbraak bedraagt 1 op 50 kijkend naar de claims op inboedelverzekeringen. Van de consumenten schat 58% het risico lager in, terwijl 10% van de consumenten het hoger inschat.

De kans dat een 35-jarige man overlijdt bedraagt 0,1% (1 op 1000). 52% van de consumenten schat dit risico lager in, 20% schat dit risico hoger in.

Aan de hand van de geschetste voorbeelden kan voorzichtig worden geconcludeerd dat consumenten risico's onderschatten. Dit onderschatten van risico's is een bekend fenomeen. De consument is rampenbijziend en onderschat de kans op een extreme gebeurtenis. Dit gegeven komt ook terug in de zeven wetten van de emotie-economie<sup>13</sup>.

### 6.2 Voorzorgcultuur



Figuur 7. Penetratiegraad (mate van bezit) en noodzaak verzekeringsproducten

In figuur 7 is op de horizontale as weergegeven of veel of weinig consumenten een specifieke verzekering hebben afgesloten. Dit wordt de penetratiegraad genoemd. Rechts op de as zitten de producten die veel consumenten bezitten en links de producten die weinig mensen bezitten. Op de verticale as is de opinie van de consument weergegeven: hoe noodzakelijk hij

<sup>13</sup> Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning, Tijdschrift Politieke Economie 27 (2), Prast, Henriëtte (2005), pp. 4 – 25.



de desbetreffende verzekering vindt. Hoe hoger op de as het product scoort des te noodzakelijker het gevonden wordt door de consument. Uit de figuur blijkt dat lijfrentes, rechtsbijstandverzekeringen en begrafenisverzekeringen meer worden gesloten dan de consument eigenlijk noodzakelijk vindt.

Opvallend is dus dat de consument enerzijds risico's onderschat en bepaalde verzekeringsproducten (mede hierdoor) slechts beperkt noodzakelijk vindt, maar deze producten dan toch koopt. Producten waar dit voor op gaat zijn de rechtsbijstand-, begrafenisverzekeringen en lijfrentes. Dit gedrag past bij de voorzorgcultuur<sup>14</sup>. De consument doet er alles aan om schade te voorkomen. Schade wordt ook steeds meer en steeds beter voorkomen. Tegengesteld effect hiervan is dat naarmate de consument minder schadelijke gebeurtenissen meemaakt het des te erger wordt om alsnog schade te lijden. Uit voorzorg wordt dus meer verzekerd dan op grond van de feitelijke risico's noodzakelijk is.

---

<sup>14</sup> 'Pech moet weg' F.J.H. Mertens, R. Pieterman, C.J.M. Schuyt, G. de Vries e.a. Amsterdam 2003.



## 7 Kennis en interesse in de verzekeringsbranche

### 7.1 Interesse in verzekeringen

Verzekeraars houden zich steeds meer bezig met transparantie en vergelijkbaarheid van verzekeringsproducten. Consumenten kunnen veel kiezen: op het gebied van verzekeringen, maar ook op andere terreinen. Zo kan een consument sinds enige tijd de eigen gas- en energieleverancier kiezen.

Volgens onderzoek van het Centraal Plan Bureau<sup>15</sup> heeft echter sinds de liberalisering van de energiemarkt slechts 8% een ander elektriciteitsbedrijf gekozen en 4% een andere gasleverancier. Reden voor het CVS om in de Consumentenmonitor aandacht te besteden aan de (on)mogelijkheden de juiste keuze te maken en de wil van de consument om zich hierin te verdiepen. Consumenten geven aan het eenvoudiger te vinden om bijvoorbeeld een nieuw GSM-abonnement uit te kiezen of een keuze te maken in energieleverancier dan te kiezen voor een nieuwe ziektekostenverzekering. Vreemd genoeg is vrijwel niemand nog veranderd van energieleverancier, terwijl bij de komst van de nieuwe basisverzekering de eerste resultaten uitwijzen dat velen zijn geswitcht van ziektekostenverzekeraar. Mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de verzekeringsvorm veranderde en mensen dus gedwongen waren zich te verdiepen in prijs en pakketsamenstelling waardoor meer consumenten van verzekeraar zijn veranderd dan gebruikelijk is bij welke verzekeringsvorm dan ook. De ruime mogelijkheden om zich te verzekeren via een collectief contract met extra premiekorting hebben hier mogelijk ook toe bijgedragen.

Uit de Consumentenmonitor blijkt dat 70% van de consumenten vindt dat veel keuzevrijheid in verzekeringsproducten juist leidt tot onoverzichtelijkheid. Deze onoverzichtelijkheid leidt er volgens het CPB toe dat de 'kosten' om over te stappen volgens de consumenten hoog zijn. Onder kosten wordt ook de tijd die men nodig heeft om zich in producten te verdiepen een keuze te maken, verstaan. Uit de monitor blijkt ook dat 46% vindt dat er te veel verzekeraars en verzekeringsproducten zijn om uit te kiezen. Slechts 1% zou nog meer keuzemogelijkheden willen en 52% vindt het voldoende of heeft geen mening. Op de vraag of de toegenomen keuzevrijheid een vooruitgang of achteruitgang is, antwoordt 55% met vooruitgang. Wel is een trend waar te nemen als wordt gekeken naar de leeftijd. Jongeren zijn gelukkiger met de keuzevrijheid dan ouderen. Zo vindt 64% van de jongeren (18-24 jaar) het een vooruitgang, terwijl bij de ouderen (65-plussers) dit percentage ligt op 44%.

In het kader van transparantie houden verzekeraars zich bezig met het inzichtelijk maken van kosten en de eigen financiële verslaglegging. Voor de meerderheid van de consumenten is de verslaglegging echter niet interessant. 54% geeft aan niet geïnteresseerd te zijn in de financiële situatie van hun verzekeraar. 33% is wel geïnteresseerd en 14% heeft geen mening. In de monitor van 2004 gaf 46% aan dat inzichtelijk zou moeten zijn hoeveel provisie de tussenpersoon krijgt. In deze monitor is dat aandeel toegenomen tot 67%. Op basis van deze vragen en de vraag of men interesse heeft in verzekeringen, is een score gemaakt voor de behoefte aan transparantie en interesse in verzekeringen. De respondenten zijn, gebaseerd op hun score, ingedeeld in drie groepen: een groep die veel behoefte heeft aan transparantie (35%), een groep die weinig behoefte heeft aan transparantie (43%) en een groep die neutraal tegenover inzichtelijkheid in verzekeringsproducten staat (22%). De consumentengroep met een grotere behoefte aan transparantie laat zich kenmerken door een hoge opleiding, hoog inkomen, een eigen huis en is in meerderheid van het mannelijke geslacht. Deze bevindingen sluiten aan bij onderzoek van de AFM<sup>16</sup> die concludeert dat ca. 30% van de consumenten veel tijd in financiële producten wil steken en zich uitgebreid verdiept in de materie.

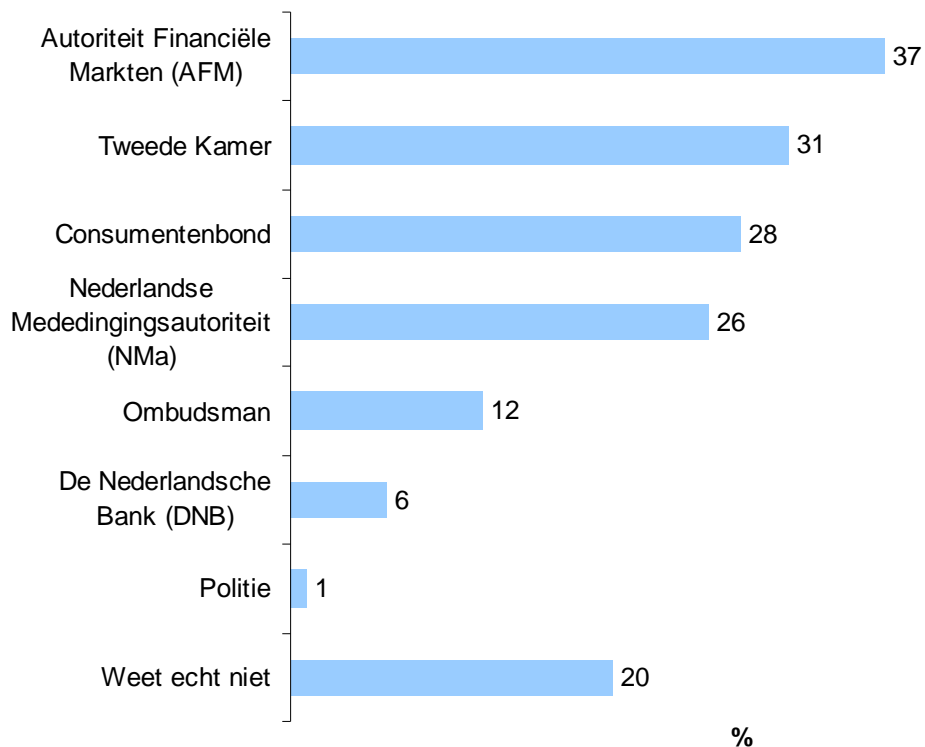
<sup>15</sup> M. Pomp, V. Shestalova en L. Rangel, *Switch on the competition; Causes, consequences and policy implications of consumer switching costs*. CPB, CPB document no 97, September 2005.

<sup>16</sup> *Kennismaking met de financiële consument; Een segmentatie op basis van financiële beslissingsstrategieën*, AFM, december 2004.



## 7.2 Bekendheid toezichthouders en wetgeving

Op verzekeraars wordt toezicht uitgeoefend door verschillende (overheids)instanties. De Nederlandsche Bank (DNB) ziet onder andere toe op de financiële gezondheid van verzekeraars, de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) houdt toezicht op de sector of er geen concurrentiebepurende activiteiten worden ondernomen en de Autoriteit Financiële markten (AFM) ziet erop toe dat verzekeraars zich netjes gedragen richting de consument. In de monitor is aan de consument gevraagd wie wettelijk toezicht uitoefent op verzekeraars. Men mocht meerdere antwoorden geven. In figuur 8 staan de uitkomsten weergegeven. Slechts 6% weet De Nederlandsche Bank te identificeren als een van de toezichthouders. Vreemd genoeg denkt 31% dat de Tweede Kamer wettelijk toezicht houdt en denkt 28% dat de Consumentenbond wettelijk toezicht uitoefent.



Figuur 8. Percentage consumenten dat genoemde groeperingen noemt als een wettelijk toezichthouder op verzekeraars

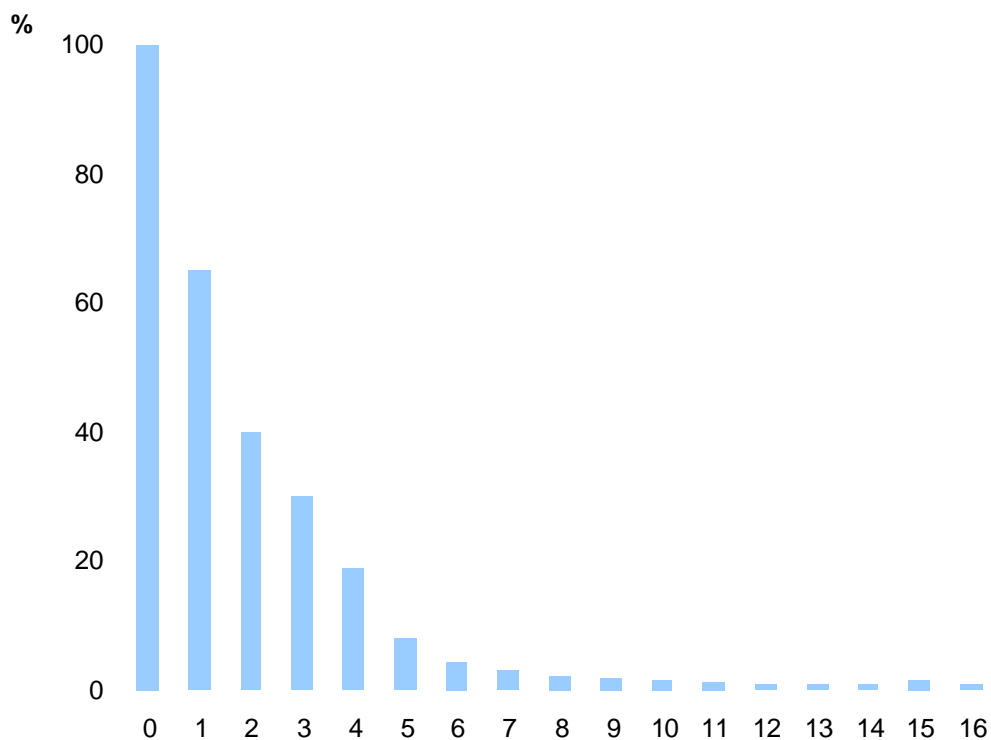
Recent is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) ingevoerd. Deze wet introduceert een nieuw wettelijk kader met regels voor financiële dienstverleners over hoe zij zich tegenover de consument moeten gedragen. De Wfd legt vast aan welke kwaliteitskenmerken de financiële dienstverlening moet voldoen, bijvoorbeeld wat betreft informatieverstrekking, zoals niet-misleidende reclame, en zorgvuldige advisering. Ten tweede legt de Wfd vast aan welke kwaliteitskenmerken een financiële dienstverlener moet voldoen. Deze moet o.a. deskundig en betrouwbaar zijn. Voor verzekeraars is het een belangrijke nieuwe wet, maar deze gaat volstrekt langs consumenten heen. 56% geeft aan echt niet te weten waar de wet over gaat. 25% geeft wel een juist antwoord. 15% van de consumenten denkt onterecht dat de wet iets zegt over de kosten van verzekeraars. 3% denkt dat de wet regelt dat banken verzekeringen mogen verkopen.



## 8 Letsel

Letselschaden krijgen regelmatig aandacht in de media. Dikwijls in negatieve zin, omdat letselschadeslachtoffers (te) lang op hun uitkering zouden moeten wachten. De Tweede Kamer heeft in het voorjaar van 2005 een motie ingediend bij de minister van Justitie om inzicht te krijgen in het tempo waarin verkeersletselschaden worden afgewikkeld. Het CVS heeft daartoe een enquête uitgezet onder motorrijtuigenverzekeraars naar het aantal zaken dat nog niet is afgewikkeld. Deze enquête wordt jaarlijks herhaald. Figuur 9 betreft het resultaat van deze enquête dat eveneens is gepubliceerd in het financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2004<sup>17</sup>.

Na zes jaar blijkt ongeveer 97% van alle letselschadezaken te zijn afgewikkeld. Daarmee is geïllustreerd dat verbetering nog mogelijk is. Uit het CVS-onderzoek blijkt dat veelvoorkomende redenen waarom letselzaken niet direct worden afgehandeld onder meer zijn: het nog niet vaststelbaar zijn van (een deel of een component van) de hoogte van de schade, omdat deze nog in ontwikkeling is, het nog niet bereiken van de medische eindtoestand (bijvoorbeeld omdat nog niet duidelijk is tot welke beperkingen het letsel uiteindelijk zal leiden) en het wachten op een uitspraak van de rechter.



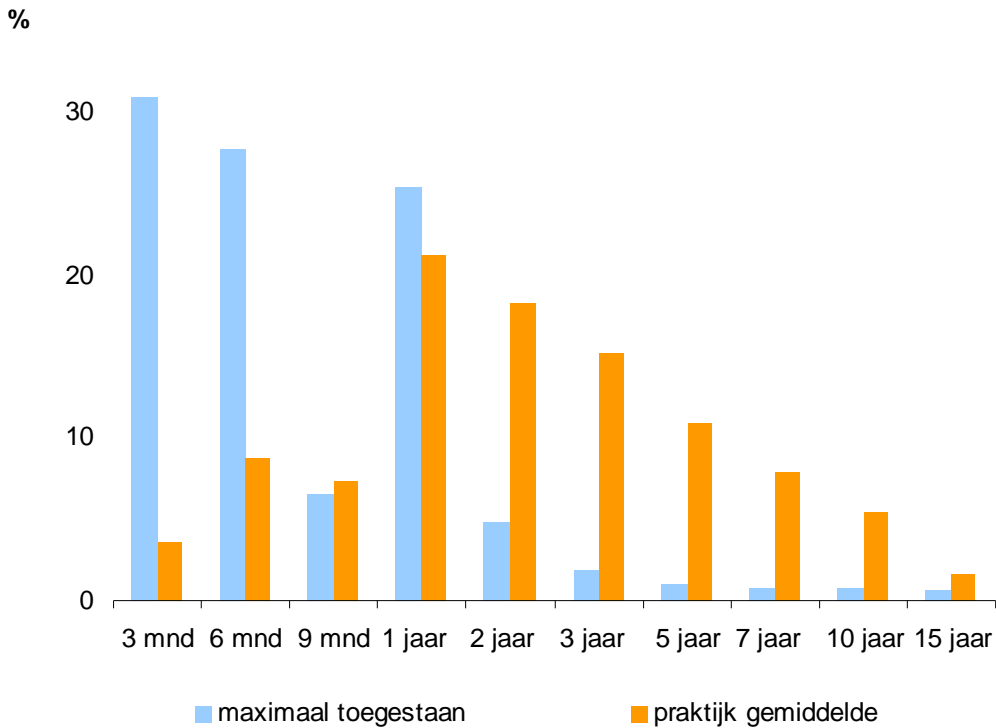
*Figuur 9. Percentage openstaande verkeersletselschaden uitgezet tegen de looptijd*

Hoe kijkt de consument echter tegen deze doorlooptijd aan en wat vindt men acceptabel qua doorlooptijd? Met behulp van de cijfers, waarop figuur 9 is gebaseerd, is onder andere vastgesteld dat de gemiddelde looptijd van een letselschadedossier 2,3 jaar. De consument is echter van mening dat de doorlooptijd gemiddeld drie jaar duurt. De praktijk is dus gunstiger dan de consument denkt. Ook is gevraagd wat de consument vindt dat de maximale duur zou mogen zijn. Hierop werd één jaar geantwoord. In figuur 9 zijn de antwoorden grafisch weergegeven.

<sup>17</sup> *Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2004, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, Verbond van Verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).*



Overigens denken consumenten die een negatieve opinie over verzekeraars hebben dat de gemiddelde duur van een letselschadezaak 3,6 jaar bedraagt. Consumenten die positief over verzekeraars denken, houden het gemiddeld op 2,8 jaar. Ze verschillen niet in opinie hoe lang een zaak maximaal mag lopen.



*Figuur 10. Gemiddelde doorlooptijd letselschadezaken en maximaal toegestane doorlooptijd letselschadezaken (maximaal toegestaan) volgens consument*



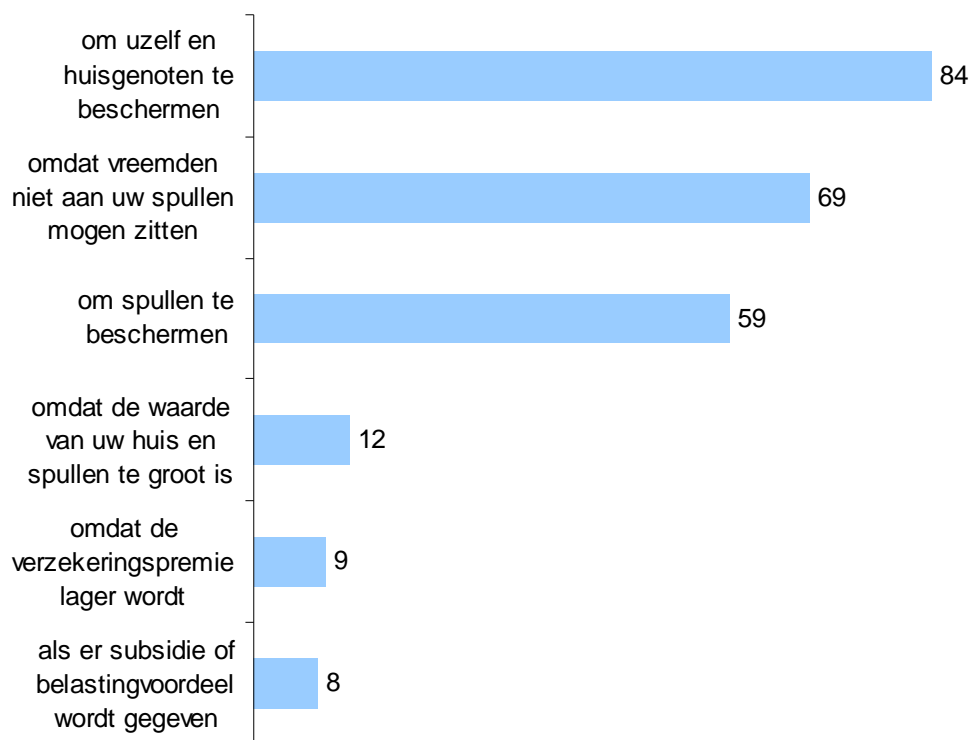
## 9 Preventie

Preventie (tegen brand en inbraak) is van groot belang voor verzekeraars, omdat het schade voorkomt. In het consumentenonderzoek 'Preventie een kwestie van doen!'<sup>18</sup> is reeds onderzocht welke maatregelen consumenten nemen tegen brand en inbraak. In de Consumentenmonitor is op verzoek van de sector Schade van het Verbond opnieuw aandacht aan preventie besteed.

Vrijwel alle consumenten (94%) vinden preventiemaatregelen (heel) belangrijk. 33% geeft aan (heel) veel beveiligingsmaatregelen te hebben getroffen, met name de consumenten in de stedelijke gebieden. Ouderen en laag opgeleiden geven aan meer beveiligingsmaatregelen te hebben getroffen dan jongeren of hoger opgeleiden.

Een vijfde van de consumenten geeft aan dat hun woning een politiekeurmerk Veilig Wonen, een Borgcertificaat of beide heeft.

Aan de consumenten die aangeven veel of weinig (niets) aan preventie te hebben gedaan, is gevraagd naar de reden waarom men wel respectievelijk niets heeft gedaan. De figuren 11 en 12 geven de uitkomsten van deze vraag weer. Men mocht weer meerdere antwoorden geven.



Figuur 11. Reden om aan preventie te (gaan) doen

<sup>18</sup> Preventie: een kwestie van doen!, Verslag van het onderzoek naar preventie en veiligheid bij Nederlandse huishoudens, ter gelegenheid van het Verbondcongres 2003, mevr. drs. L. Goverse, dr. J.L.A. van Rijkevorsel, Centrum voor Verzekeringsstatistiek.



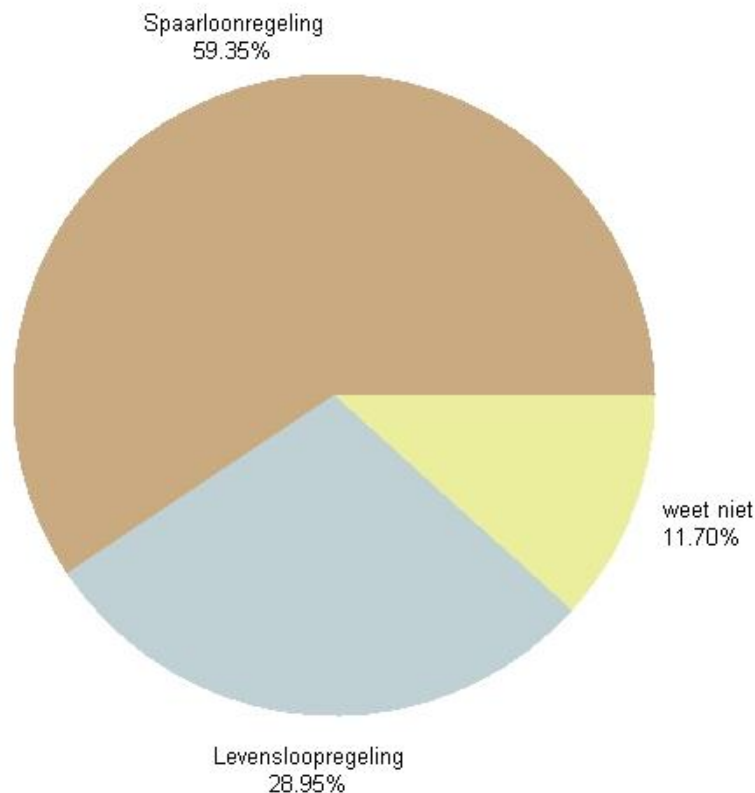
*Figuur 12. Reden om niet aan preventie te doen*

Voornaamste redenen om niets aan preventie te doen, is dat men er geen tijd voor heeft (gehad), vindt dat het te veel tijd kost om er iets aan te gaan doen of de kosten niet opwegen tegen de baten. De consument heeft met andere woorden geen zin om de inspanningen te leveren, zeker niet omdat men er geen voordeel in ziet.



## 10 Levensloop

Een maand voor invoering van de eerste levensloopregelingen (eind 2005) geeft 29% van de werkende Nederlanders aan te kiezen voor een levensloopregeling. 59% wil bij de spaarloonregeling blijven en 12% zegt zijn keuze nog niet te hebben gemaakt. Deze resultaten zijn eerder in het Verbondsmagazine Verzekerd!<sup>19</sup> gepubliceerd. Overigens geeft 58% aan onvoldoende geïnformeerd te zijn, terwijl 29% goed geïnformeerd is.



*Figuur 13. Keuze werkende Nederlander voor levensloop of spaarloon eind november 2005*

Vanaf 1 januari 2006 zijn de VUT en het prepensioen afgeschaft en is er een levensloopregeling voor in de plaats gekomen. Een meerderheid van de Nederlanders (57%) is het er nog altijd niet mee eens dat het prepensioen wordt afgeschaft. Wel is er een opvallend verschil in mening tussen de ouderen, jongeren en alleroudsten. De pijn zit met name bij de 35-65-jarigen. Van deze groep is 66% het geheel of gedeeltelijk oneens met de stelling dat het een goede zaak is dat het prepensioen wordt afgeschaft. Onder jongeren (<35) en ouderen (>65) is deze opinie minder aanwezig. Zo geeft 48% respectievelijk 39% aan het niet eens te zijn met het afschaffen van het prepensioen. De jongeren maken zich mogelijk minder zorgen, omdat er nog voldoende tijd is zelf een pensioenvoorziening op te bouwen. De ouderen hebben al van hun prepensioen genoten en lijken in die zin weinig solidair met de jongere generaties.

Op de vraag wie de aanbieders van levensloopregelingen zijn, antwoordt 59% verzekeraars, en 32% de banken. Goed nieuws voor verzekeraars dus dat zij als 'belangrijkste' aanbieder worden gezien. Echter, 47% van de respondenten denkt dat pensioenfondsen levensloopregelingen aanbieden en 15% denkt dat zelfs de overheid levensloopregelingen aanbiedt.

<sup>19</sup> Verzekerd! 23, jaargang 3 – 14 december 2005.



Pensioenfondsen mogen volgens de wet 'VUT, prepensioen en levensloop' geen levensloopregelingen aanbieden. Wellicht is het misverstand onder een groot aantal consumenten ontstaan, doordat enkele pensioenfondsen verboden acquisitie hebben gepleegd. Waarschijnlijker is echter dat de burger het als een pensioenproduct ziet, omdat levensloop het *prepensioen* vervangt en dus door pensioenfondsen wordt aangeboden. Overigens zijn veel levensloopproducten bancaire producten en geen verzekeringsproducten. De verzekeraars bieden levensloopproducten aan, maar in de praktijk krijgen diverse consumenten een product van een aan de verzekeraar gekoppelde bank.

De levensloopregeling zal voornamelijk worden gebruikt om eerder met pensioen te gaan (57%), 21% heeft geen idee wat het met de levensloopregeling moet en 11% wil het gebruiken voor zorgtaken.

In het onderzoek is ook een poging gedaan in kaart te brengen hoeveel geld mensen bereid zijn jaarlijks te sparen in een eventuele levensloopregeling als één dag verlofsparen één dag salaris zou kosten. De respondenten die aangeven te kiezen voor een levensloopregeling, willen in principe per jaar 15 dagen salaris (1/2 maand) inleveren voor het sparen van verlof. Maximaal mag 12% van het jaarsalaris worden gespaard (1,5 maand salaris per jaar).



## 11 Ziektekosten

Net voordat de basisverzekering op 1 januari is ingevoerd is in de Consumentenmonitor gevraagd hoe de consument aankijkt tegen de veranderingen. Enkele van deze resultaten zijn ook weer in het Verbondsmagazine Verzekerd!<sup>20</sup> gepubliceerd. Van de consumenten noemt 31% het een goede zaak dat het ziektekostenstelsel verandert, maar 52% vindt het geen goede zaak. Voornaamste reden lijkt te zijn dat een ruime meerderheid (77%) verwacht er, ondanks de compensatie door middel van een zorgtoeslag, op achteruit te gaan. Slechts 6% verwacht er financieel op vooruit te gaan.

Van de geïnterviewden was 68% ziekenfondsverzekerd en 25% particulier waarvan net iets meer dan de helft via de werkgever en de andere helft de particuliere verzekering zelf had geregeld. 7% had een zogenaamde ambtenarenverzekering (IZA, IZR, DGVP, IZZ).

44% zag de introductie van het nieuwe ziektekostenstelsel somber in, omdat men verwachtte dat dit slecht zou gaan verlopen. Op de vraag wie de 'schuldige' is van deze niet geheel vlekkeloze invoering, gaf 59% de zwarte piet aan de overheid. 17% legt de schuld bij de verzekeraars neer en de rest bij zorgverleners, de consument zelf of heeft geen mening.

Ruim de helft (54%) gaf aan in principe bij de huidige ziektekostenverzekeraar te zullen blijven en 40% wilde zeker aanbieders gaan vergelijken. De personen die geen verzekeringen vergelijken, gaven aan tevreden te zijn over de huidige verzekeraar (71%) of via het werk een aanbieding te krijgen (17%). 17% geeft ook aan geen verzekeringen te gaan vergelijken, omdat het qua kosten en voorwaarden toch niet veel uitmaakt bij wie je bent verzekerd. Redenen om wel te gaan vergelijken, zijn dat mensen de kwaliteit van ziektekostenverzekeraar belangrijk vinden (65%) of een zo laag mogelijke premie willen (55%). Slechts 4% gaat ziektekostenverzekeraars vergelijken uit onvrede met de huidige verzekeraar.

Uit eerder consumentenonderzoek van het CVS naar de mening van de consument over ziektekostenverzekeringen<sup>21</sup> bleek al dat een belangrijke component om te switchen van verzekeraar de premie is. De consument bleek daarnaast groot voorstander te zijn van het behoud van collectieve contracten. Uiteindelijk heeft, zo blijkt uit eerste berichten, de lagere premie in de collectieve contracten de consument massaal doen switchen bij de invoering van de basisverzekering.

---

<sup>20</sup> Verzekerd! 23, jaargang 3 – 14 december 2005.

<sup>21</sup> De consument aan het woord; Onderzoek naar de mening van de consument over de ziektekostenverzekering en het ziektekostenverzekeringstelsel, Centrum voor Verzekeringstatistiek, mevr. drs. L. Goverse, ir. H.F. Treur, december 2004.



## 12 Sociale Zekerheid

Werkgevers kunnen, nu de WAO is gewijzigd in de WIA, het arbeidsongeschiktheidsrisico deels verzekeren bij private verzekeraars in plaats van bij de overheidsinstantie UWV (Uitvoeringsinstantie Werknemersverzekeringen). 59% van de consumenten vindt dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de veranderingen. 20% geeft aan wel voldoende geïnformeerd te zijn.

Overigens is 73% van de consumenten het eens met de stelling dat het een goede zaak is dat werknemers scherper worden gekeurd voor de WAO (nu WIA). 43% zou liever zien dat de werkgevers een verzekering bij het UWV afsluiten, 37% zou dit liever bij een private verzekeraar doen; 20% heeft geen mening.

Consumenten die aangeven de voorkeur te geven aan de UWV doen dit voornamelijk, omdat zij de UWV betrouwbaarder vinden. De keuze voor verzekeraars wordt voornamelijk gemaakt, omdat men vindt dat verzekeraars efficiënter werken en voor een deel, omdat men ze betrouwbaar vindt.



### 13 Slotbeschouwing

Door de jaarlijks terugkerende Consumentenmonitor ontstaat een steeds beter beeld van wat de consument denkt, vindt en wil met betrekking tot verzekeringen.

Verzekeren gaat om risico's. Risico's zijn kansen op iets met een negatief gevolg. Soms zijn deze kansen bekend en verzekeraar, omdat er statistieken over zijn. Bij de consument zijn de kansen vaak niet duidelijk, sterker nog, de consument onderschat risico's. Zowel de onzekerheid als het negatieve gevolg wil de consument kwijt en draagt dit risico over aan verzekeraars.

Aangezien we in een voorzorgcultuur leven en schade niet meer wordt geaccepteerd, verzekert de consument zich zo ruim mogelijk. De consument twijfelt er bij zichzelf ook wel eens aan of hij alle verzekeringsproducten die hij heeft ook echt wel nodig heeft.

Weet de consument nu eigenlijk wel wat hij koopt met verzekeringsproducten? Het antwoord daarop is dikwijls 'nee'. Consumenten weten weinig van verzekeraars, verzekeringen en aan verzekeraars gerelateerde onderwerpen en zijn niet of nauwelijks bereid om zich hier verder in te verdiepen. Hij besteedt het risico uit, verzekert zich zo ruim mogelijk en de verzekeraar moet het verder maar regelen. De consument koopt zekerheid en wil zich verder niet of nauwelijks bezig houden met de producten die die zekerheid bieden.

Wanneer de consument onverwachts toch met (naar hij dacht) verzekerde risico's of vragen rondom deze risico's wordt geconfronteerd, ervaart hij dit als een onprettige verrassing. Hiervan wordt het imago van de verzekeraar de dupe. Het imago van verzekeraars is door alle veranderingen rondom de basisverzekering, de zorgtoeslag, de afschaffing van VUT en prepensioen, introductie van de levensloop en herziening van het WAO-stelsel in 2005 gedaald. Gelukkig staat nog wel een ruime meerderheid positief tegenover verzekeraars.

Naast de consument is ook de overheid een partij die risico's overneemt en zekerheid biedt. Wanneer het imago van verzekeraars (en dan in het bijzonder vertrouwen, efficiency en prijs) vergeleken wordt met het imago van de overheid scoren verzekeraars aanzienlijk beter.

De consument en verzekeraars zijn er als het gaat om het vertrouwen, gevoel van zekerheid respectievelijk het eigen imago bij gebaat als er niet te veel verandert in de verzekeringsproducten. Bij de consumenten ligt een taak om zich goed te verdiepen in de risico's. Daarnaast moeten consumenten leren accepteren dat ze met risico's om moeten gaan. Uiteraard hoeft de consument de risico's niet zelf te dragen maar hij moet wel begrijpen wat hij koopt, wat wel en niet verzekerd is en waarom.

Anderzijds hebben verzekeraars de verantwoordelijkheid om de producten zo helder mogelijk aan de klant te presenteren zodat de consument, juist omdat verzekeringen low-interest producten zijn, de informatie snel en eenvoudig tot zich kan nemen.



## Bijlage 1: Literatuurlijst

- CVS Consumentenmonitor 2004, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, ir. H.F. Treur, dr. J.L.A. van Rijckevorsel.
- CVS Consumentenmonitor 2005, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, ir. H.F. Treur, dr. J.L.A. van Rijckevorsel.
- Evaluatie Wet Medische Keuring onder consumenten, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, januari 2006, dr. ir. M.H.J. de Bruijne, ir. H.F. Treur.
- Preventie: een kwestie van doen!, Verslag van het onderzoek naar preventie en veiligheid bij Nederlandse huishoudens, ter gelegenheid van het Verbondscongres 2003, mevr. drs. L. Goverse, dr. J.L.A. van Rijckevorsel, Centrum voor Verzekeringsstatistiek.
- De consument aan het woord; Onderzoek naar de mening van de consument over de ziektekostenverzekering en het ziektekostenverzekeringstelsel, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, mevr. drs. L. Goverse, ir. H.F. Treur, december 2004.
- Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2004, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, Verbond van Verzekeraars, ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).
- Belevingsmonitor zomer 2005, onderzoek naar de beleving van maatschappelijke onderwerpen door de Nederlandse bevolking, Voorlichtingsraad, januari 2006.
- Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning, Tijdschrift Politieke Economie 27 (2), Prast, Henriëtte (2005), pp. 4 – 25.
- 'Pech moet weg', F.J.H. Mertens, R. Pieterman, C.J.M. Schuyt, G. de Vries e.a., Amsterdam 2003.
- Kennismaking met de financiële consument; Een segmentatie op basis van financiële beslissingsstrategieën, AFM, december 2004.
- Switch on the competition; Causes, consequences and policy implications of consumer switching costs. M. Pomp, V. Shestalova en L. Rangel, CPB, CPB document no 97, September 2005.
- De stem des volks; Publieke opinie, opinieonderzoek en democratie, Sociaal en Cultureel Planbureau, A. van Dixhoorn, februari 2006.



## Bijlage 2: Vragenlijst

### Inleidende tekst

Goedendag, u spreekt met ... van GfK Scriptpanel. Ik ben op zoek naar ....

Momenteel zijn we bezig met een onderzoek naar het imago van verzekeraars in opdracht van het Verbond van Verzekeraars. Hierover zou ik u graag een aantal vragen stellen. Het duurt ongeveer 20 minuten. Schikt het u even?

Onder verzekeraars en verzekeringen worden alle verzekeraars en verzekeringen op het gebied van Schade, Leven, Hypotheken, Zorgverzekeringen, Pensioenen en Beleggingsverzekeringen verstaan. Indien in de vragen dus over 'verzekeraars' of 'verzekeringen' wordt gesproken, heeft dit altijd betrekking op alle soorten van verzekeraars, tenzij wordt aangegeven dat dit niet het geval is.

### Algemeen verzekeraars

1. Sommige mensen hebben een positief gevoel bij verzekeraars. Ze vinden dat dankzij verzekeraars de zekerheid van hun bestaan gegarandeerd is, omdat financiële risico's zijn afgedekt. Andere mensen hebben juist een negatief gevoel bij verzekeraars. Ze vinden dat verzekeraars niet thuis geven als er moet worden uitgekeerd en alleen premie willen innen. Welk gevoel heeft bij u de overhand?
  - a. Positief
  - b. Negatief
  - c. Weet niet
2. Als u uw persoonlijke mening over verzekeraars zou uitdrukken in een rapportcijfer van 0 (zeer negatief) tot en met 10 (zeer positief) welk cijfer geeft u dan?
3. Denkt u dat de gemiddelde Nederlander positiever, negatiever of hetzelfde als u denkt over verzekeraars?
  - a. Positiever
  - b. Zelfde
  - c. Negatiever
  - d. Weet niet
4. Hoeveel cent van iedere euro premie die de verzekeraar ontvangt, houdt de verzekeraar volgens u over na betaling van schade, kosten en lonen van werknemers? Indien u het niet precies weet, geeft u dan een schatting .... cent.
5. Hoeveel cent van iedere euro premie die de verzekeraar ontvangt, mag de verzekeraar van u overhouden na betaling van schade, kosten en lonen van werknemers? Indien u het niet precies weet, geeft u dan een schatting .... cent.
6. Hoeveel cent van iedere euro premie die verzekeraars ontvangt, geeft de verzekeraar weer terug aan de klanten via uitkeringen en claims? Indien u het niet precies weet, geeft u dan een schatting ... cent.



7. Denkt u dat er verzekeraars zijn die standaard eerst claims afwijzen?
  - a. Ja, ik weet het wel zeker
  - b. Weet ik niet, zou wel kunnen
  - c. Nee, zeker weten niet
  
8. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak: "Ik ben erg geïnteresseerd in verzekeringen."
  - a. Helemaal mee eens
  - b. Gedeeltelijk mee eens
  - c. Niet mee eens, niet mee oneens
  - d. Gedeeltelijk mee oneens
  - e. Helemaal mee oneens
  
9. Welke van de volgende factoren bepalen dat u een gevoel van financiële zekerheid krijgt bij een verzekeraar (maximaal 1 antwoord mogelijk). Is dit:
  - a. Naamsbekendheid verzekeraar
  - b. Eerdere goede ervaringen met de verzekeraar
  - c. Advies van m'n verzekeraar
  - d. Advies van m'n tussenpersoon
  - e. Zelf veel verstand verzekeringen
  - f. Goede service van de verzekeraar
  - g. Een uitgebreide dekking van m'n verzekeringen
  - h. De hoogte van de premie
  - i. Geen van bovenstaande
  
10. Recent is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) ingegaan. Wat regelt deze wet?
  - a. Dat banken verzekeringen mogen verkopen
  - b. Dat pensioenfondsen verzekeringen mogen verkopen
  - c. Dat de werkwijze van tussenpersonen aan bepaalde eisen moet voldoen
  - d. Dat de kosten van verzekeraars binnen de perken blijven
  - e. Weet niet



## Algemeen

11. Indien er morgen Tweede-Kamerverkiezingen zouden zijn, op welke politieke partij zou u dan stemmen?

- a. CDA
- b. VVD
- c. PvdA
- d. D66
- e. GroenLinks
- f. LPF
- g. SP
- h. Christenunie
- i. SGP
- j. De groep Wilders
- k. Partij Peter R. de Vries
- l. Overig, namelijk ...
- m. Ik ga niet stemmen
- n. Weet niet

12. Op welke partij heeft u gestemd bij de laatste Tweede-Kamerverkiezingen in 2003?

- a. CDA
- b. VVD
- c. PvdA
- d. D66
- e. GroenLinks
- f. LPF
- g. SP
- h. Christenunie
- i. SGP
- j. Overig, namelijk ...
- k. Ik heb niet gestemd
- l. Weet niet / wil niet zeggen

13. Als u kijkt naar uw inkomsten in het afgelopen jaar. Heeft u het gevoel dat u qua inkomsten het afgelopen jaar een stapje terug heeft moeten doen?

- a. Ja (vraag 14)
- b. Nee (vraag 15)

14. Door wie of welke instanties(s) is dit stapje terug naar uw mening veroorzaakt?

- a. De overheid
- b. Het bedrijfsleven
- c. Mijn werkgever
- d. Ikzelf
- e. Niemand
- f. Weet niet



15. Hoe denkt u dat het u qua inkomen het komende jaar ten opzichte van dit jaar (2005) zal vergaan?
- a. Beter
  - b. Hetzelfde
  - c. Slechter
16. In 2007 zijn er weer Tweede-Kamerverkiezingen. Noem drie onderwerpen die volgens u boven aan de agenda van een nieuw kabinet moeten staan.
- a. Terrorismebestrijding
  - b. Criminaliteit
  - c. Onderwijs
  - d. Bestuurlijke vernieuwing
  - e. Economisch herstel
  - f. Sociale zekerheid (uitkeringen)
  - g. Zorg
  - h. Verkeersveiligheid
  - i. Milieu
  - j. Europa
  - k. Defensie
  - l. Hypotheekrenteaf trek
  - m. Integratie
  - n. Internationale armoedebestrijding
  - o. Ontwikkelingshulp
  - p. Normen en waarden
  - q. Topinkomens
  - r. Anders, namelijk ...

### **Tussenpersonen**

17. Op welke manier heeft u uw verzekeringen voornamelijk afgesloten? Is dit via een ... ?  
Als u uw verzekeringen bij meer dan een kanaal heeft afgesloten, kiest u dan voor het kanaal waar u de meeste verzekeringen heeft lopen.
- a. Tussenpersoon (assurantiekantoor)
  - b. Bank
  - c. Werkgever
  - d. Rechtstreeks bij een verzekeraar (via internet, telefonisch, via de post)
18. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Een verzekering sluit ik bij voorkeur via een tussenpersoon (assurantiekantoor)."
- a. Helemaal eens
  - b. Een beetje eens
  - c. Niet eens, niet oneens
  - d. Een beetje oneens
  - e. Helemaal oneens



19. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Een verzekering sluit ik bij voorkeur rechtstreeks bij een verzekeraar."
- a. Helemaal eens
  - b. Een beetje eens
  - c. Niet eens, niet oneens
  - d. Een beetje oneens
  - e. Helemaal oneens
20. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Naar een tussenpersoon ga ik voor de lage premie."
- a. Helemaal eens
  - b. Een beetje eens
  - c. Niet eens, niet oneens
  - d. Een beetje oneens
  - e. Helemaal oneens
21. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik ga rechtstreeks naar een verzekeraar voor de lage premie."
- a. Helemaal eens
  - b. Een beetje eens
  - c. Niet eens, niet oneens
  - d. Een beetje oneens
  - e. Helemaal oneens
22. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Naar een tussenpersoon ga ik voor het deskundig advies."
- a. Helemaal eens
  - b. Een beetje eens
  - c. Niet eens, niet oneens
  - d. Een beetje oneens
  - e. Helemaal oneens

### **Verzekeraars en overheid**

Zowel de overheid als verzekeraars verzorgen bepaalde financiële regelingen. Zo verzorgt de overheid onder andere de AOW, arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, kinderbijslag en huursubsidie. Verzekeraars verzorgen de ziektekostenverzekeringen, pensioenen en schadeverzekeringen. In dit kader willen wij u enkele vragen over de overheid en verzekeraars stellen.

23. Wat is volgens u waarschijnlijker:
- a. Dat de verzekeraar over 30 jaar het toegezegde pensioenbedrag uitkeert
  - b. Dat de overheid over 30 jaar een AOW-uitkering verstrekt die vergelijkbaar is met de huidige AOW
  - c. Weet niet
24. Past de volgende uitspraak beter bij de overheid of bij verzekeraars: "Als je een afspraak maakt voor over 30 jaar weet je zeker dat de afspraak over 30 jaar wordt nagekomen."
- a. Past beter bij de overheid
  - b. Past beter bij verzekeraars
  - c. Weet niet
25. Past het begrip 'betrouwbaar' beter bij de overheid of bij verzekeraars?
- a. Past beter bij de overheid



- b. Past beter bij verzekeraars
- c. Weet niet

26. Past het begrip 'efficiënt' beter bij de overheid of bij verzekeraars?

- a. Past beter bij de overheid
- b. Past beter bij verzekeraars
- c. Weet niet

27. Past het begrip 'voordelig' beter bij de overheid of bij verzekeraars?

- a. Past beter bij de overheid
- b. Past beter bij verzekeraars
- c. Weet niet

28. Wat vindt u het belangrijkste met betrekking tot de uitvoering van financiële regelingen? (maximaal 1 antwoord mogelijk)

- a. De betrouwbaarheid van de uitvoerder
- b. De efficiëntie van de uitvoering
- c. De kosten van de regelingen
- d. Weet niet

### **Fraude en privacy**

De volgende vragen gaan over oneerlijkheid (van leugentjes om bestwil tot fraude en oplichting). Er zullen ook enkele vragen worden gesteld over verzekeringsfraude. Onder verzekeringsfraude wordt onder andere verstaan het overdrijven van een schade, het verstrekken van onjuiste informatie aan uw verzekeraar bij de aanvraag van een verzekering of onterecht een claim indienen. Hierbij zijn geen goede of foute antwoorden: het is belangrijk om uw mening te weten over dit onderwerp.

29. Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe ernstig de volgende handelingen zijn volgens u waarbij 0 zeer onschuldig is en 10 zeer ernstig.

- a. Onjuiste gegevens invullen op uw belastingaangifte
- b. Zeggen dat u het nieuwe kapsel van uw partner mooi vindt, terwijl dit niet het geval is
- c. Roken in openbare ruimten
- d. Een schadeclaim bij diefstal overdrijven richting uw verzekeraar
- e. Winkeldiefstal plegen
- f. Zwartrijden in het openbaar vervoer
- g. 10 km/uur te hard rijden in de bebouwde kom
- h. Vreemdgaan
- i. Invullen dat u niet rookt bij de aanvraag van een levensverzekering, terwijl u wel rookt
- j. Wildplassen
- k. Met te veel drank op autorijden



30. Vindt u dat de verzekeringsmaatschappij meer privacygevoelige informatie mag inwinnen bij politie of Justitie om beter fraude te kunnen bestrijden?
- Ja
  - Nee
  - Geen mening
31. Welke van de volgende gegevens mag de verzekeringsmaatschappij in het kader van fraudebestrijding opvragen c.q. ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Politiedossier
  - Medisch dossier
  - Strafblad
  - Gegevens over doodsoorzaak
  - Belastingaangifte
  - Sofi-nummer
32. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak: "De verzekeraar mag alles van mij weten, want ik heb toch niets te verbergen."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
33. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak: "Als verzekeraars te veel van mij weten gaan ze deze kennis in mijn nadeel gebruiken."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
34. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak: "Verzekeraars gebruiken fraude als alibi om de premies te verhogen."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
35. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak: "Verzekeringsfraude is het gevolg van de wijze waarop verzekeraars hun klanten behandelen."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens



36. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak: "Verzekeringsfraude moet harder worden aangepakt."
- a. Helemaal mee eens
  - b. Gedeeltelijk mee eens
  - c. Niet mee eens, niet mee oneens
  - d. Gedeeltelijk mee oneens
  - e. Helemaal mee oneens
37. Denkt u dat uw verzekeraar de informatie die u hem heeft gegeven vertrouwelijk behandelt?
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Weet niet
38. Hoeveel procent van de verzekerde Nederlanders heeft naar uw inschatting wel eens gefraudeerd met verzekeringen?  
... procent.
39. Heeft u in het afgelopen jaar bij een claim de door u geleden schade iets overdreven of onjuiste informatie verstrekt?
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Geen schadeclaim ingediend het afgelopen jaar
  - d. Wil niet zeggen
40. Heeft u in het afgelopen jaar de verzekeraar bij een verzekeringsaanvraag van onvolledige of onjuiste informatie voorzien?
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Geen verzekering afgesloten het afgelopen jaar
  - d. Wil niet zeggen



### Risico en risicoperceptie

Een reden om verzekeringen af te sluiten is om risico's af te dekken. Niet ieder risico is hierbij even groot of gevaarlijk. De volgende vragen gaan over de nut en noodzaak van verzekeringen en de grootte van de risico's die u kunt lopen.

41. Kunt u op een schaal van 0 tot 10 weergeven hoe noodzakelijk ieder van de volgende verzekeringen volgens u zijn? (waarbij 0=volstrekt overbodig, 10=uiterst noodzakelijk)
- Ziektekostenverzekering
  - Aansprakelijkheidsverzekering (ook wel: WA)
  - Brand/inboedelverzekering
  - Ongevallenverzekering
  - Begrafnisverzekering
  - Pensioen
  - Reisverzekering
  - Lijfrente
  - Arbeidsongeschiktheidsverzekering
  - Hypotheek
  - Rechtsbijstandsverzekering
  - Levensverzekering
  - Autoverzekering
42. Kunt u aangeven welke van de volgende verzekeringen u momenteel heeft (ja / nee):
- Ziektekostenverzekering
  - Aansprakelijkheidsverzekering (ook wel: WA)
  - Brand/inboedelverzekering
  - Ongevallenverzekering
  - Begrafnisverzekering
  - Pensioen
  - Reisverzekering
  - Lijfrente
  - Arbeidsongeschiktheidsverzekering
  - Hypotheek
  - Rechtsbijstandsverzekering
  - Levensverzekering
  - Autoverzekering
43. Hoeveel huishoudens hebben volgens u jaarlijks te maken met een inbraak?
- 1 op 5
  - 1 op 50
  - 1 op 500
  - 1 op 5.000
  - 1 op 50.000
44. Hoeveel automobilisten in Nederland denkt u dat jaarlijks letsel bij een andere weggebruiker veroorzaken?
- 1 op 2
  - 1 op 20
  - 1 op 200
  - 1 op 2.000
  - 1 op 20.000



45. Hoeveel 35-jarige mannen in Nederland denkt u dat er jaarlijks overlijden?
- a. 1 op 10
  - b. 1 op 100
  - c. 1 op 1.000
  - d. 1 op 10.000
  - e. 1 op 100.000
  - f. 1 op 1.000.000

### **Kennis en interesse**

Als consument kunt u veel kiezen, niet alleen op het gebied van verzekeringen, maar ook als het gaat om uw bank, abonnementsvorm mobiele telefoon, internetaansluiting, energiebedrijf, etc. Verschillende aanbieders kunt u vergelijken qua prijs en kwaliteit. We willen u enkele vragen stellen over de keuzes die u mogelijk heeft gemaakt en het gemak waarmee u keuzes maakt.

46. Welke keuze vindt u eenvoudiger te maken: de keuze van uw energiebedrijf of de keuze van GSM-abonnement?
- a. Energiebedrijf
  - b. GSM- abonnement
  - c. Beide even moeilijk/makkelijk
  - d. Weet niet
47. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik heb me goed verdiept in de verschillende vormen van GSM-abonnementen voordat ik mijn keuze heb gemaakt."
- a. Helemaal mee eens
  - b. Gedeeltelijk mee eens
  - c. Niet mee eens, niet mee oneens
  - d. Gedeeltelijk mee oneens
  - e. Helemaal mee oneens
  - f. N.v.t. ik heb geen GSM-abonnement
48. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik heb me goed verdiept in de verschillende energiebedrijven voordat ik mijn keuze heb gemaakt."
- a. Helemaal mee eens
  - b. Gedeeltelijk mee eens
  - c. Niet mee eens, niet mee oneens
  - d. Gedeeltelijk mee oneens
  - e. Helemaal mee oneens
  - f. N.v.t. ik heb geen energiebedrijf
49. Welke keuze vindt u eenvoudiger te maken: de keuze van GSM-abonnement of de keuze van de ziektekostenverzekering?
- a. GSM-abonnement
  - b. Ziektekostenverzekering
  - c. Beide even moeilijk/makkelijk
  - d. Weet niet



50. Welke keuze vindt u eenvoudiger te maken: de keuze van energiebedrijf of de keuze van de ziektekostenverzekering?
- Energiebedrijf
  - Ziektekostenverzekering
  - Beide even moeilijk
  - Weet niet
51. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik heb me de laatste keer dat ik een ziektekostenverzekering heb afgesloten goed verdiept in de verschillende ziektekostenverzekeringen voordat ik mijn keuze heb gemaakt."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
52. Bent u van plan bij de komst van de basisverzekering verschillende ziektekostenverzekeringen te vergelijken?
- Ja, zeker weten (vraag 54)
  - Ja, waarschijnlijk wel (vraag 53)
  - Nee, waarschijnlijk niet (vraag 53)
  - Nee, zeker weten niet (vraag 53)
  - Weet niet (vraag 53)
53. Als u geen ziektekostenverzekeringen vergelijkt, komt dat dan omdat (meerdere antwoorden mogelijk)
- De meeste ziektekostenverzekeringen toch sterk op elkaar lijken?
  - U zich niet interesseert in ziektekostenverzekeringen?
  - De ziektekostenverzekering via uw werk wordt geregeld?
  - U het moeilijk vindt ziektekostenverzekeringen te vergelijken?
  - U geen zin heeft om u er in te verdiepen?
  - Anders, namelijk ...
54. Als u wel van plan bent om ziektekostenverzekeringen te vergelijken, doet u dit dan omdat (meerdere antwoorden mogelijk)
- U een zo laag mogelijke premie wilt?
  - U de kwaliteit van de ziektekostenverzekering belangrijk vindt?
  - U ontevreden bent over uw huidige ziektekostenverzekeraar?
  - U zich graag verdiept in ziektekostenverzekeringen?
  - U graag wilt weten wat de keuzemogelijkheden zijn?
  - Overig, namelijk ...
55. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Veel keuzevrijheid in verzekeringen vind ik prettig."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens



56. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Veel keuzevrijheid in verzekeringen veroorzaakt onoverzichtelijkheid."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
57. Vindt u dat er te weinig, te veel of voldoende verzekeringsproducten zijn om uit te kiezen?
- Te weinig
  - Voldoende
  - Te veel
58. U kunt tegenwoordig steeds meer kiezen op het gebied van verzekeringen, internetaanbieders, energiebedrijven en GSM-abonnementen. Vroeger was er minder keuze. Vind u deze keuze een vooruitgang of een achteruitgang?
- Vooruitgang
  - Achteruitgang
  - Weet niet, geen mening
59. Wie of welke instantie(s) heeft deze keuzevrijheid naar uw mening gewild (meerdere antwoorden mogelijk)
- De overheid?
  - Het bedrijfsleven?
  - De consumenten?
  - Weet niet
60. Bent u geïnteresseerd in de financiële gezondheid van uw verzekeraar(s)?
- Ja
  - Nee
  - Geen mening
61. Vindt u het noodzakelijk dat de hoogte van de provisie van de tussenpersonen inzichtelijk moet zijn?
- Ja
  - Nee

### **Toezicht**

Op verzekeraars wordt toezicht uitgeoefend of ze zich wel aan de wet houden.

62. Wie houdt er volgens u wettelijk toezicht op verzekeraars? (meerdere antwoorden mogelijk)
- De Tweede Kamer
  - De politie
  - De Consumentenbond
  - De Nederlandsche Bank (DNB)
  - De ombudsman
  - De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMA)
  - De Autoriteit Financiële Markten (AFM)



63. Door wie wordt het toezicht betaald?
- a. De overheid
  - b. De verzekeraars zelf
  - c. Weet niet

#### **Letsel**

64. Verzekeraars keren claims uit aan personen die door de schuld van hun verzekerden lichamelijk letsel hebben opgelopen (bijv. verkeersslachtoffers). Hoe lang duurt het volgens u *gemiddeld* dat letselschadeclaims volledig zijn uitbetaald?
- a. 3 maanden
  - b. 6 maanden
  - c. 9 maanden
  - d. 1 jaar
  - e. 1,5 jaar
  - f. 2 jaar
  - g. 3 jaar
  - h. 5 jaar
  - i. 7 jaar
  - j. 10 jaar
  - k. 15 jaar

65. Hoe lang mag een verzekeraar er naar uw mening maximaal over doen om een letselschadeclaim aan een verkeersslachtoffer uit te keren?
- a. 3 maanden
  - b. 6 maanden
  - c. 9 maanden
  - d. 1 jaar
  - e. 1,5 jaar
  - f. 2 jaar
  - g. 3 jaar
  - h. 5 jaar
  - i. 7 jaar
  - j. 10 jaar
  - k. 15 jaar

#### **Preventie**

Verzekeraars hechten veel waarde aan preventiemaatregelen om schade te voorkomen. In dit kader willen wij u enkele vragen stellen over preventie.

66. Hoe belangrijk vindt u beveiligingsmaatregelen tegen inbraak of brand in uw eigen huis?
- a. Heel belangrijk
  - b. Belangrijk
  - c. Belangrijk noch onbelangrijk
  - d. Onbelangrijk
  - e. Heel onbelangrijk



67. Heeft u veel of weinig beveiligingsmaatregelen genomen tegen inbraak of brand in uw eigen huis?
- a. Heel veel è naar vraag 68 en dan naar vraag 70
  - b. veel è naar vraag 68 en dan naar vraag 70
  - c. normaal è naar vraag 68 en dan naar vraag 70
  - d. weinig è naar vraag 69 en dan naar vraag 70
  - e. geen è naar vraag 69 en dan naar vraag 70
68. Als u aan brand- of inbraakpreventie doet of wilt gaan doen, is dat ... (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Om uzelf of andere huisgenoten te beschermen?
  - b. Om uw spullen tegen schade te beschermen?
  - c. Omdat u niet wilt dat iemand in uw woning komt en aan uw spullen zit?
  - d. Omdat de waarde van uw huis en spullen te groot is?
  - e. Omdat de verzekeringspremie dan lager wordt?
  - f. Als er subsidie of belastingvoordeel wordt gegeven?
69. Als u niet aan brand- of inbraakpreventie doet of wilt gaan doen, doet u dit dan ... (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Omdat u niet weet welke maatregelen u zou kunnen nemen?
  - b. Omdat het plaatsen van preventiezaken veel werk kost?
  - c. Omdat u liever niet met vervelende dingen als brand of inbraak bezig bent?
  - d. Omdat preventie meer kost dan het opbrengt?
  - e. Omdat u goed verzekerd bent?
  - f. Omdat brand of inbraak u waarschijnlijk niet zal overkomen?
  - g. Omdat de verzekeraar daar niets over heeft gezegd?
  - h. Omdat u daar nog niet aan toe bent gekomen?
70. Heeft uw woning een politiekeurmerk Veilig wonen of een Borgcertificaat?
- a. Ja, het politiekeurmerk Veilig Wonen
  - b. Ja, een Borgcertificaat
  - c. Ja, beide
  - d. Nee
  - e. Weet niet

### Levensloop

Op het gebied van pensioenen, arbeidsongeschiktheid en ziektekosten gaat er vanaf 1 januari 2006 veel veranderen. In dit kader willen wij u enkele vragen stellen over deze regelingen.

71. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Het is een goede zaak dat de prepensioenen grotendeels worden afgeschaft."
- a. Helemaal mee eens
  - b. Gedeeltelijk mee eens
  - c. Niet mee eens, niet mee oneens
  - d. Gedeeltelijk mee oneens
  - e. Helemaal mee oneens
  - f. Geen mening



72. Als u zou willen sparen voor langdurig verlof hoe zou u dit dan regelen?
- Door te sparen op een spaarrekening
  - Door te beleggen op de beurs
  - Door een verzekering af te sluiten
  - Door deel te gaan nemen aan een levensloopregeling
73. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik ben goed geïnformeerd over de nieuwe levensloopregeling die per 1 januari 2006 wordt geïntroduceerd."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
74. Denkt u deel te gaan nemen aan een levensloopregeling?
- Ja, waarschijnlijk wel
  - Nee, waarschijnlijk niet
  - Weet niet, ik ben onvoldoende geïnformeerd
  - Niet van toepassing voor mij
75. Wie denkt u dat levensloopregelingen aanbieden (meerdere antwoorden mogelijk)?
- Pensioenfondsen
  - Banken
  - Verzekeraars
  - Overheid
76. Waar zou u een levensloopregeling hoofdzakelijk voor willen afsluiten?
- Eerder met pensioen te gaan
  - Sabbatical leave
  - Studieverlof
  - Verlof voor zorgtaken
  - Anders, namelijk ....
77. Als u moet kiezen als werknemer tussen een spaarloonregeling (belastingvrij sparen) of een levensloopregeling (sparen voor verlof) waar kiest u dan voor?
- Spaarloonregeling
  - Levensloopregeling
  - Weet niet
78. Stel dat één dag verlofsparen voor de levensloopregeling u één dag inkomen zou kosten. Hoeveel dagen zou u dan per jaar willen sparen? ....



## Ziektekosten

79. Hoe bent u momenteel tegen ziektekosten verzekerd?
- Ziekenfonds
  - Particulier via werkgever
  - Particulier zelf geregeld
  - Ambtenarenverzekering (IZA/IZR/DGVP/IZZ)
  - Niet verzekerd
  - Weet niet
80. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik ben goed geïnformeerd over de nieuwe ziektekostenverzekering (de basisverzekering)."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
81. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Het is een goede zaak dat het ziektekostenverzekeringsstelsel verandert."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
82. Verwacht u dat de totale kosten van uw ziektekostenverzekering (dus na eventuele compensatie door middel van een zorgtoeslag of een eigenrisico) hoger, lager of ongeveer gelijk zullen zijn aan wat u nu betaalt?
- Hoger
  - Lager
  - Ongeveer gelijk
  - Weet niet
83. Blijft u met uw ziektekostenverzekering bij uw huidige ziekenfonds / particuliere verzekeraar of gaat u verschillende aanbieders vergelijken?
- Ik blijf (waarschijnlijk) bij m'n huidige ziekenfonds / particuliere verzekeraar (vraag 84)
  - Ik ga aanbieders vergelijken (vraag 85)
  - Weet ik nog niet (vraag 84)
84. Waarom twijfelt u nog of gaat u geen aanbieders vergelijken? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Ik ben tevreden over m'n huidige verzekeraar
  - Ik ben verzekerd via m'n werk en goedkoper dan dat kan ik het niet krijgen
  - Ik heb geen zin me in de materie te verdiepen
  - Het kost me te veel tijd om een goede vergelijking van verzekeringen te maken
  - Het maakt qua kosten en voorwaarden toch niet zo heel veel uit waar je verzekerd bent



85. Verwacht u dat de introductie van de nieuwe ziektekostenverzekering goed, redelijk of slecht zal verlopen?
- Goed (vraag 87)
  - Redelijk (vraag 86)
  - Slecht (vraag 86)
  - Weet echt niet (naar vraag 86)
86. U verwacht niet dat de introductie geheel probleemloos zal verlopen, wie is daar volgens u het meest schuldig aan?
- De zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, etc.)
  - De overheid
  - De verzekeraars
  - De burgers
  - Niemand

### **Sociale zekerheid**

87. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik ben goed geïnformeerd over de verandering in de WAO-wetgeving."
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijk mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
88. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Het is een goede zaak dat werknemers die naar de WAO gaan scherper gekeurd zullen worden"
- Helemaal mee eens
  - Gedeeltelijke mee eens
  - Niet mee eens, niet mee oneens
  - Gedeeltelijk mee oneens
  - Helemaal mee oneens
89. De werkgever kan een WAO-verzekering voor de werknemers afsluiten bij de overheidsinstantie UWV of bij een verzekeraar. Waar zou uw voorkeur naar uitgaan?
- UWV
  - Verzekeraars
90. Waarom vindt u dat de WAO-verzekering bij **(invullen antwoord voorgaande vraag)** moet worden afgesloten? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Betere kwaliteit
  - Lagere prijs
  - Betrouwbaarder
  - Efficiënter
  - Anders, namelijk ...

Dit waren de vragen van het onderzoek. Hartelijk dank voor het invullen van de vragen. Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek