

CVS Consumentenmonitor 2007
Verbond van Verzekeraars



CVS Consumentenmonitor 2007

Vierde editie

In opdracht van de commissie Consumentenbeleid
van het Verbond van Verzekeraars

Mei 2007

© Verbond van Verzekeraars
Centrum voor Verzekeringsstatistiek
Mw. S. Broeder, M.Sc.
Ir. H.F. Treur
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Internet: www.verzekeraars.nl

Rapportnummer: 2007/bl/8176/SBROE

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Samenvatting | 3 |
| 1 Inleiding | 4 |
| 1.1 Aanleiding | 4 |
| 1.2 Representativiteit | 4 |
| 1.3 Onderzoeksmethoden | 4 |
| 1.4 Leeswijzer | 4 |
| 2 Consument en verzekeringen | 5 |
| 2.1 Aantal verzekeringen | 5 |
| 2.2 Kosten van verzekeringen | 5 |
| 3 Imago | 6 |
| 3.1 Opinie | 6 |
| 3.1.1 Veranderingen in de opinie | 6 |
| 3.2 Innovatie | 7 |
| 3.3 Verzekeraars en de overheid | 7 |
| 4 Transparantie | 9 |
| 4.1 Winst | 9 |
| 4.2 Provisie en kosten | 9 |
| 5 Ziektekosten | 10 |
| 5.1 Overstappen van verzekeraar | 10 |
| 5.1.1 Motieven om over te stappen | 10 |
| 5.1.2 Motieven om te blijven | 10 |
| 5.2 De basisverzekering: een verbetering? | 11 |
| 5.2.1 Keuze en concurrentie | 11 |
| 6 Kennis | 12 |
| 6.1 Ziektekosten | 12 |
| 6.1.1 Het 'examen' | 12 |
| 6.2 Risicoschatting | 12 |
| 6.3 Bekendheid van de toezichthouders | 12 |
| 7 Claimbewustzijn | 14 |
| 7.1 Rechtsbijstandverzekering | 14 |
| 7.2 Claimcultuur | 14 |
| 8 Solidariteit | 15 |
| 8.1 Solidariteit bij premiedifferentiatie | 15 |
| 8.2 Solidariteit bij uitkeringen | 15 |
| 9 Arbeidsongeschiktheid | 16 |
| 9.1 Sportblessure | 16 |
| 9.2 Re-integratie door passende arbeid | 16 |
| 10 Fraude | 17 |
| 10.1 Consumenten en fraude | 17 |
| 10.1.1 Frauduleuze gedragingen | 17 |
| 10.2 De gevolgen van verzekeringsfraude | 17 |
| 11 Pensioenen | 19 |
| 11.1 Inkomen na pensionering | 19 |
| 11.2 Oudedagsvoorziening zelf regelen? | 19 |
| 12 Slotbeschouwing | 20 |
| Literatuurlijst | 21 |
| Vragenlijst | 22 |

Samenvatting

Het Verbond van Verzekeraars wil graag weten wat de consument denkt over verschillende verzekeringsgerelateerde onderwerpen. Dit staat in deze vierde editie van de Consumentenmonitor. Ook laat deze monitor zien of en hoe de opinie van de consument sinds 2003 over verschillende verzekeringsonderwerpen is veranderd. Doordat het onderzoek van deze Consumentenmonitor in oktober 2006 is gehouden, heeft de berichtgeving over beleggingsverzekeringen, welke vanaf oktober intensiverde, slechts een beperkte impact kunnen hebben op de uitkomsten van deze monitor.

Zekerheid is het belangrijkste aspect voor het vertrouwen van de consument in verzekeraars, en voor het imago van verzekeraars bij de consument. Tevens blijkt dat bij verzekeringen de kwaliteit van het product een rol speelt in de mate van vertrouwen: hoe meer verzekeringsproducten aansluiten bij de wens van de klant, des te groter is het vertrouwen in de verzekeringsbranche. Leveren van goede producten en zekerheid leiden dus tot vertrouwen in en een goed imago van verzekeraars. Twee derde van de consumenten heeft een positief gevoel over verzekeraars. Dit is in vergelijking met vorig jaar niet veranderd.

In eerdere edities is geconstateerd dat de consument weinig kennis heeft van verzekeringen, maar dat dit feit weinig invloed heeft op het vertrouwen in de verzekeringsbranche. In deze editie van de Consumentenmonitor is onderzocht wat de kennis van de consumenten is over de nieuwe basisverzekering. De consument bleek weinig inzicht in de dekking te hebben. Toch is kennis over een bepaalde verzekering voor de consument geen belangrijk criterium om een bepaalde verzekering wel of niet af te sluiten. De consument weet echter wél welke risico's hij loopt, hoewel hij het risico niet goed kan inschatten, en welke daarvan hij wil dekken. De verzekeraar die daaraan met een bepaald product het dichtstbij komt, en zekerheid biedt, kan rekenen op zijn vertrouwen.

Deze Consumentenmonitor levert de volgende trends en actuele observaties op:

Ziektekosten

Met de komst van het nieuwe ziektekostenstelsel is 28% van de consumenten veranderd van ziektekostenverzekeraar. De belangrijkste reden om over te stappen was de mogelijkheid om in te stappen in een collectieve verzekering. De consumenten die niet veranderd zijn, zijn veelal gebleven vanwege de goede ervaringen met de verzekeraar.

Claimbewustzijn

Het grootste deel van de consumenten heeft 'voor de zekerheid' een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Slechts een zeer beperkt deel van de consumenten heeft dit gedaan, omdat hij een claimcultuur vreest. Dat de meeste consumenten een claimcultuur niet vrezen, komt doordat de Nederlandse consument zelf niet snel geneigd is tot het indienen van een claim. De geneigdheid om te klagen is er wel en neemt toe naarmate mensen ouder worden.

Solidariteit en arbeidsongeschiktheid

De consumenten zijn in de afgelopen jaren minder solidair voor elkaar geworden. Zo zijn minder consumenten dan in 2003 een voorstander van gelijke premies voor iedereen. Maar ook ten aanzien van uitkeringen is de Nederlandse consument weinig solidair. Twee derde vindt namelijk dat er strengere eisen moeten komen voor het verkrijgen van een uitkering. De consumenten in de grote steden, met name Rotterdammers, blijken minder solidair te zijn dan consumenten uit andere delen van het land. Verder stelt de privacy van mensen met een uitkering weinig voor. Bijna alle consumenten vinden dat de daarbij betrokken instanties informatie mogen opvragen om een uitkeringsaanvraag te controleren. Verder moeten arbeidsongeschikten een baan onder het eigen opleidingsniveau accepteren.

Fraude

Net als in de vorige editie zegt ook deze keer 12% van de consumenten wel eens te hebben gefraudeerd met verzekeringen. De consumenten schatten zelf dat bijna de helft van de Nederlandse bevolking wel eens fraude heeft gepleegd. De helft van de consumenten vindt het redelijk dat fraudeurs op een zwarte lijst komen te staan. De consumenten zijn ook van mening dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt en dat verzekeringsmaatschappijen meer privacygevoelige informatie van de klanten mogen inwinnen om fraude beter te kunnen bestrijden.

Pensioenen

Voornameijk oudere en niet-werkende consumenten hebben naar eigen zeggen een helder beeld van het inkomen na hun pensioengerechtigde leeftijd. De consumenten zijn een voorstander van het door de overheid laten regelen van het pensioen. Zelf willen ze het liever niet doen. De consumenten verwachten dat zij op hun 64e met pensioen gaan.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Verbond van Verzekeraars wil graag weten wat de consument denkt over, vindt en wil van verzekeraars en zaken die met verzekeringen te maken hebben. Deze vierde editie van de 'CVS Consumentenmonitor' beschrijft de opinie van de consument eind 2006 en de veranderingen daarin sinds 2003. De Consumentenmonitor is een nuttig instrument waarmee verzekeraars hun beleid richting de consument kunnen verbeteren.

Het onderzoek is gehouden in oktober 2006, aan het begin van de grote media-aandacht voor beleggingsverzekeringen. De ontwikkelingen ten aanzien van beleggingsverzekeringen spelen dus ten dele een rol in de mening van de consument.

1.2 Representativiteit

De vragenlijst van deze editie van de Consumentenmonitor is opgesteld in samenwerking met de verschillende sectoren binnen het Verbond van Verzekeraars om ervoor te zorgen dat de monitor maximaal aansluit bij actuele verzekeringsonderwerpen. De interviews die zijn afgenomen door GfK, 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 65% – 35%. Bij dit onderzoek is gebruikgemaakt van een steekproef onder personen tussen 18 en 79 jaar. De brutosteekproef is representatief opgebouwd naar 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, en onderdeel van de GfK-consumentenpanels. Het omvat circa 5.000 huishoudens met in totaal zo'n 10.000 personen. De brutosteekproef bestond uit 1.500 personen.

De nettosteekproefstructuur is gecorrigeerd voor optredende non-respons. Hiertoe 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 internetaansluiting thuis, provincie, stedelijkheidsgraad, grootte van het huishouden, leeftijd, geslacht en opleiding. De nettosteekproef bestond uiteindelijk uit 1.126 personen.

1.3 Onderzoeksmethoden

De analyses zijn uitgevoerd met het statistische pakket SAS binnen de nieuwe datawarehouse-omgeving van het CVS. In eerste instantie zijn rechte tellingen geanalyseerd. Per vraag is nagegaan of er groepen personen te onderscheiden zijn die verschillend antwoordden. Waar nodig zijn antwoordcategorieën geclusterd, bijvoorbeeld 'helemaal mee eens' en 'gedeeltelijk mee eens', wanneer deze antwoorden nauwelijks waren gegeven. Door middel van kruistabellen is onderzocht of er significante verschillen waren tussen bijvoorbeeld jongeren en ouderen of hoger en laag opgeleiden. Met dat zelfde doel is ook verband getoetst met Person's chi-kwadraat, Spearman's correlatie coëfficiënt of Phi (coëfficiënt) en Cramér's V. Antwoorden uit deze monitor zijn vervolgens vergeleken met antwoorden op dezelfde of soortgelijke vragen uit de vorige edities van de monitor. Ten slotte zijn de bevindingen naast eerder soortgelijk CVS-consumentenonderzoek en rapportages van derden gelegd om het totaalbeeld over de mening van de consument te optimaliseren.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de relatie van de consumenten met verzekeringen. Hoofdstuk 3 gaat in op enkele vragen met betrekking tot het algemene imago van verzekeraars. De hoofdstukken 4 tot en met 11 behandelen diverse onderwerpen in de relatie consument-verzekeraars en die in enkele gevallen de actualiteit hebben bepaald. Ten slotte volgt in hoofdstuk 12 de slotbeschouwing. Als bijlagen zijn de literatuurlijst en de vragenlijst van het onderzoek opgenomen.

2 Consument en verzekeringen

Voordat de opinies van de consument over verschillende specifieke verzekeringsonderwerpen aan de orde komen, is het nuttig om de relatie van de consumenten met verzekeringen in het algemeen in kaart te brengen. Zo blijken voornamelijk 35/54-jarigen veel verzekeringen te hebben, ondanks dat ze de premies te hoog vinden. Voor alle consumenten is het gevoel van zekerheid belangrijker dan de kosten ervan.

2.1 Aantal verzekeringen

Gemiddeld heeft de consument acht verzekeringen. Dertig procent van de consumenten heeft tien of meer verzekeringen en vier procent minder dan drie verzekeringen.

Er is een duidelijke relatie tussen leeftijd en aantal verzekeringen. In tabel 1 is te zien dat de helft van de consumenten onder de 25 jaar maximaal drie verzekeringen heeft. Consumenten die meer dan tien verzekeringen hebben, zijn voornamelijk tussen 35 en 54 jaar oud. Ouderen hebben daarentegen weer minder verzekeringen lopen. 65-plussers hebben namelijk minder behoefte aan ongeval- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Dat de consumenten jonger dan 25 jaar weinig verzekeringen hebben afgesloten, hangt ook samen met de levensfase. De meeste jongeren tot deze leeftijd hebben namelijk nog geen eigen huis (75% is inwonend kind), en dus geen eigen inboedel- of een hypothecaire verzekering. Ook is een aansprakelijkheidsverzekering veel minder vaak aanwezig.

In tegenstelling tot de jongeren onder de 25 hebben de consumenten tussen 35-54 juist veel verzekeringen. Het grootste deel van de consumenten heeft kinderen en een eigen woning. Ten aanzien van kinderen is in deze leeftijdscategorie een tweedeling te maken: 72% van de consumenten tussen de 35 en 44 jaar heeft thuiswonende kinderen, tegen 38% van

de 45/54-jarigen van wie veelal de kinderen het huis uit zijn (empty nesters). Er is een causale relatie tussen het hebben van kinderen en het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering. Dat verklaart dat in de groep 35/54-jarigen een significant groter aandeel een aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten. Hiernaast hebben de 35/54-jarigen door het hoge aandeel koopwoningen (76%) meer hypothecaire verzekeringen afgesloten.

2.2 Kosten van verzekeringen

Of een verzekering duur of goedkoop is, wordt verschillend beoordeeld. De meerderheid van de consumenten (56%) echter vindt dat ze te veel betaalt aan verzekeringen, terwijl slechts 17% daar tegenovergesteld over denkt. Een kwart van de consumenten heeft geen mening.

Meer dan de helft (58%) van consumenten onder de 25 jaar vindt dat ze te veel geld kwijt zijn aan verzekeringspremies, ondanks dat ze weinig verzekeringen hebben afgesloten, zie tabel 2. Ouderen vinden daarentegen dat ze, hoewel ze ook weinig verzekeringen hebben afgesloten, niet te veel betalen aan verzekeringspremie. Dit is opvallend, aangezien ouderen gemiddeld ongeveer evenveel verdienen als jongere consumenten.

58% van alle consumenten vindt dat zij te veel betalen aan verzekeringen, en maar 17% denkt daar anders over. Net als de meeste consumenten vinden de 35/54-jarige consumenten dat de verzekeringspremies te hoog zijn. Juist deze groep heeft gemiddeld de meeste verzekeringen afgesloten.

Over alle consumenten gemeten blijkt dat zij de keuze om wel of niet een verzekering aan te schaffen, niet laten afhangen van de kosten. Het gevoel van zekerheid dat de consument krijgt middels een verzekering is belangrijker dan wat een verzekering kost¹.

Tabel 1 Verzekeringen per leeftijdscategorie

| Aantal | 18-24 jaar | 25-34 jaar | 35-44 jaar | 45-54 jaar | 55-64 jaar | 65-79 jaar |
|---------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 0 – 3 | 52 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 4 – 6 | 36 | 26 | 13 | 14 | 22 | 46 |
| 7 – 9 | 12 | 41 | 40 | 46 | 51 | 44 |
| 10 – 13 | 0 | 27 | 46 | 39 | 26 | 6 |
| Totaal | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Tabel 2 'Ik betaal te veel aan verzekeringen'

| | 18-24 jaar | 25-34 jaar | 35-44 jaar | 45-54 jaar | 55-64 jaar | 65-79 jaar | Totaal |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| (Gedeeltelijk) eens | 58 | 69 | 66 | 58 | 55 | 39 | 58 |
| Niet eens, niet oneens | 21 | 21 | 24 | 28 | 27 | 30 | 25 |
| (Gedeeltelijk) oneens | 21 | 10 | 10 | 14 | 18 | 31 | 17 |
| Totaal | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

¹ Zie ook Consumentenmonitor 2006.

3 Imago

De Consumentenmonitor meet het imago van verzekeraars. De meting van deze Consumentenmonitor is uitgevoerd in oktober en begin november 2006. Hierdoor is de berichtgeving over beleggingsverzekeringen nagenoeg buiten de meting gebleven, en heeft zo nauwelijks invloed gehad op de opinie van de consumenten over verzekeringen en verzekeraars.

Consumenten denken hetzelfde over verzekeraars als vorig jaar: twee derde van de consumenten heeft een positief gevoel over verzekeraars. Er is een directe samenhang tussen dit positieve gevoel over verzekeraars en de mate waarin verzekeraars inspelen op de wensen van de consument. De overheid heeft qua betrouwbaarheid dan wel een inhaalslag gemaakt op verzekeraars, maar de consumenten achtten de verzekeraars nog steeds betrouwbaarder dan de overheid.

3.1 Opinie

Het Verbond van Verzekeraars is geïnteresseerd in wat het imago is van verzekeraars in de ogen van de consumenten, en hoe dit zich in de loop van de jaren ontwikkelt. Verleden jaar bleek dat de positieve opinie van consumenten over verzekeraars de afgelopen jaren was gedaald. Was in 2003 namelijk 80% van de consumenten positief over verzekeraars, in 2004 was dit gedaald tot 74% en in 2005 naar 63%. In 2006 blijft dit zo (64%). Ook al week in 2003 de vraagstelling iets af van de andere jaren, de trend is duidelijk neerwaarts. De consumenten zijn steeds minder positief geworden over verzekeraars. Vorig jaar was de voornaamste verklaring voor het afgenomen vertrouwen de ophef rondom de invoering van de nieuwe basisverzekering en de afschaffing van het prepensioen. Nu deze onderwerpen gepasseerd zijn, is het vertrouwen niet gestegen.

In de Verenigde Staten wordt jaarlijks een onderzoek gehouden naar het gevoel over schadeverzekeraars. Het aandeel consumenten dat in de VS positief is over schadeverzekeraars, is beduidend lager dan in Nederland. Uit eerdere edities van de Consumentenmonitor is gebleken dat naarmate consumenten een gevoel van zekerheid ervaren, zij positiever over verzekeraars denken.

De leeftijd van de consument heeft een significante invloed op de opinie over verzekeraars. In grafiek 1 is te zien dat de oudere consumenten (65+) het meest

positief tegenover verzekeraars staan. De opinie van de ouderen is de afgelopen vier jaar stabiel gebleven. De consumenten in de leeftijdscategorie 35 tot 44 jaar zijn het minst positief over verzekeraars. In het vorige hoofdstuk bleek dat deze leeftijdscategorie de meeste verzekeringen had afgesloten en dat zij de kosten van de verzekeringen doorgaans te hoog vinden. Er lijkt sprake te zijn van een correlatie tussen de perceptie van de kosten en het aantal verzekeringen enerzijds en het imago anderzijds. Deze is er echter niet.

Dat het gevoel over verzekeraars nauwelijks is veranderd ten opzichte van vorig jaar blijkt ook uit het rapportcijfer dat de consumenten aan de verzekeraars geven. Net als in 2005 kregen verzekeraars in 2006 een 6,6.

Hoewel de Nederlandse consument overwegend niet negatief oordeelt over verzekeraars, denkt bijna de helft (45%) dat de gemiddelde Nederlander negatiever is over verzekeraars dan zichzelf. Slechts 5% van de consumenten meent dat andere Nederlanders positiever zijn en 36% is van mening dat de consumenten hetzelfde denken. 13% kan geen inschatting maken.

3.1.1 Veranderingen in de opinie

Het merendeel van de consumenten (79%) geeft aan dezelfde mening (positief of negatief) over verzekeraars te hebben als in 2005. 6% geeft aan positiever te denken over verzekeraars en 13% heeft een negatievere opinie.

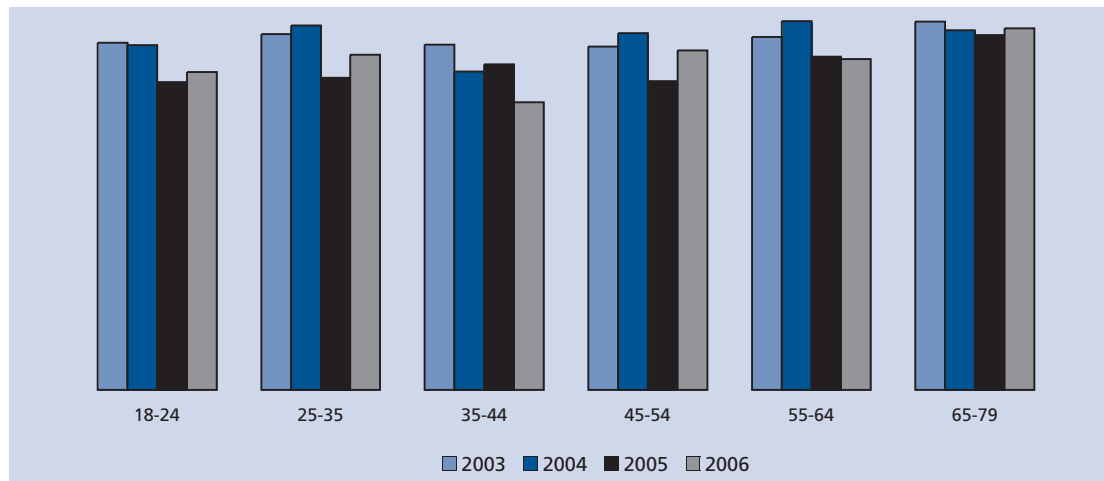
Van de consumenten die een positievere opinie hebben dan het jaar daarvoor, geeft 40% aan dat dit komt door een goede afhandeling van een claim. Verder vindt 20% dat ze deskundig advies hebben gehad en 16% van de consumenten heeft een andere reden, waardoor zij positiever zijn gaan denken over verzekeraars. Veelgenoemd is de verbeterde service van de verzekeraars. Zo zegt een consument: *“Vroeger had ik altijd het gevoel dat een verzekeraar je altijd iets wilde verkopen, nu heb ik meer het gevoel van samen zoeken naar wat het beste past.”*

13% van de consumenten heeft juist een negatievere opinie over verzekeraars dan vorig jaar. Van deze consumenten heeft 28% aangegeven een negatieve ervaring met een verzekeraar te hebben gehad. Ook premieverhogingen (22%) en de gang van zaken rondom de nieuwe basisverzekering (15%) zijn

Tabel 3 Aandeel consumenten dat positief is over verzekeraars in Nederland en schadeverzekeraars in de VS

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|------------------|------|------|------|------|
| Nederland | 80 | 74 | 63 | 64 |
| Verenigde Staten | 55 | 59 | 57 | 55 |

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



belangrijke redenen waarom hun opinie negatiever is geworden.

Waar een deel van de consumenten tevreden is over de verzekeraar, omdat de service is verbeterd, ergert 59% van de consumenten zich aan de lange wachttijden van de telefonische klantenservice. Voornamelijk ouderen (74%) en jongeren (65%) ergeren zich aan de lange wachttijden. Consumenten tussen de 35 en 54 jaar oud ergeren zich hier het minst (53%) aan.

Naast de slechte service is voor een derde van de consumenten de geneigdheid van verzekeraars om niet uit te willen keren een bron van irritatie. Zoals onderstaande grafiek laat zien, ergeren consumenten zich in mindere mate aan andere situaties.

3.2 Innovatie

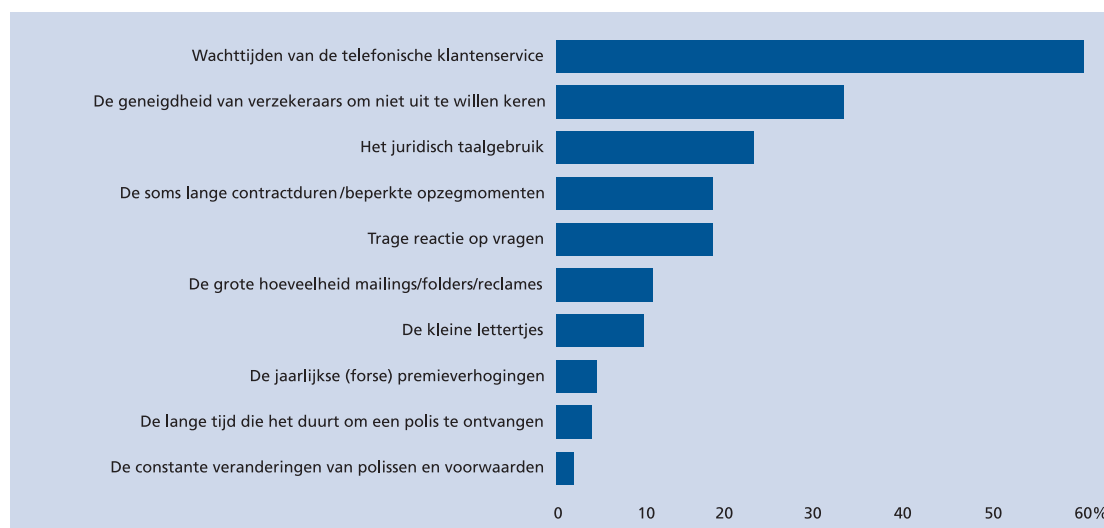
Meer dan de helft van de consumenten (58%) heeft gemerkt dat verzekeraars hun productaanbod steeds vernieuwen.

Het totale productaanbod van verzekeringen sluit volgens 60% van de consumenten aan op de wensen van de consument. Dat de producten aansluiten bij de consumenten is van invloed op het positieve gevoel van consumenten over verzekeraars. Ruim 80% van de consumenten, die vinden dat de producten goed aansluiten bij de consumenten, heeft namelijk een positief gevoel over verzekeraars.

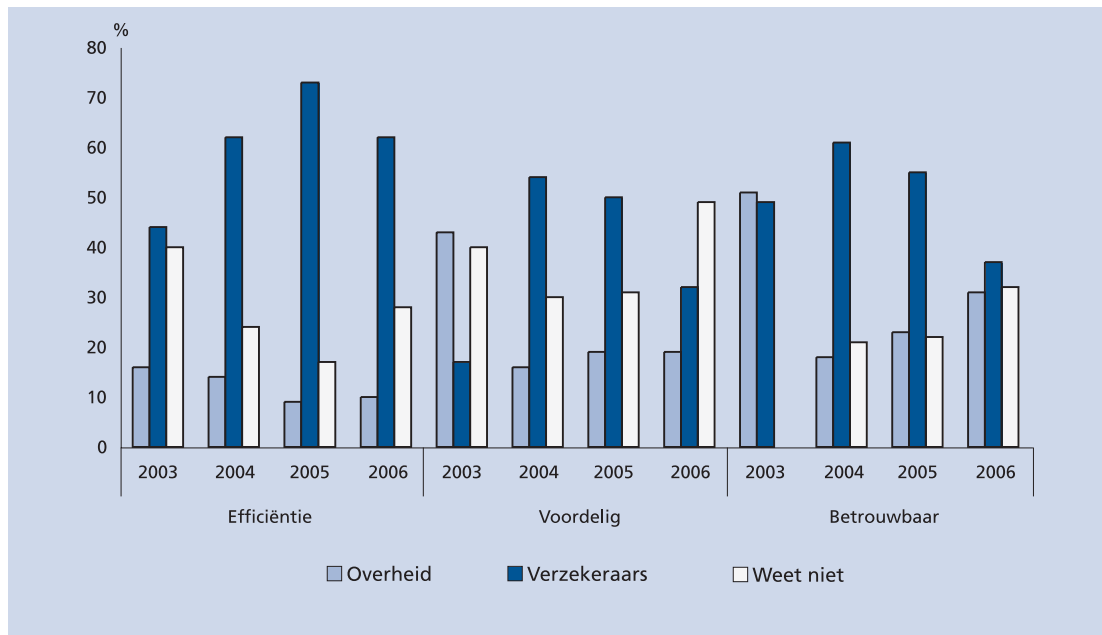
3.3 Verzekeraars en de overheid

Naast de verzekeraars is ook de overheid een aanbieder van financiële zekerheid. In alle jaren van de Consumentenmonitor is aan de consument gevraagd of de overheid of juist verzekeraars beter passen bij de begrippen 'efficiëntie', 'voordelig' en 'betrouwbaar'. Ten opzichte van 2005 is in 2006 voor de verzekeraars een daling te zien bij alle begrippen. Met name ten aanzien van de betrouwbaarheid en de prijs hebben verzekeraars flink moeten inboeten. De overheid wordt in 2006 niet efficiënter en voordeliger gevon-

Grafiek 2 Nu volgt een lijst met een aantal situaties/een aantal mogelijke ergernissen, als het gaat om verzekeringen en verzekeraars. Kunt u aangeven welke situaties u persoonlijk als een ergernis ervaart? (maximaal 3 antwoorden mogelijk)



Grafiek 3 Beoordeling welk begrip beter past bij verzekeraars of overheid: efficiëntie, voordelig en betrouwbaar



den dan in 2005. Alleen de betrouwbaarheid bij de overheid is gestegen. Omdat meer consumenten dan in 2005 geen antwoord konden geven op de vraag of ze verzekeraars of de overheid efficiënter, voordeliger of betrouwbaarder vonden, is de afstand van verzekeraars ten opzichte van de overheid verkleind. Voor alle begrippen worden verzekeraars wel beter beoordeeld dan de overheid. Zo vinden de consumenten verzekeraars nog steeds betrouwbaarder dan de overheid.

Dat de consumenten de verzekeraars betrouwbaarder vinden, blijkt ook uit de visie van de consumenten op de duurzaamheid van afspraken. Zo is de helft van de consumenten van mening dat als je een afspraak voor over 30 jaar maakt met een verzekeraar,

je zeker weet dat die afspraak wordt nagekomen. 17% van de consumenten is van mening dat deze afspraak op de overheid van toepassing is en een derde heeft hierover geen mening.

Tabel 4 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."

| | Percentage |
|-----------------------------|------------|
| Past beter bij verzekeraars | 49 |
| Past beter bij de overheid | 17 |
| Weet niet | 34 |

4 Transparantie

Een terugkerend onderwerp in de Consumentenmonitor is de transparantie van verzekeraars. Bij diensten blijken consumenten meer transparantie te wensen dan bij goederen.

4.1 Winst

Ook in deze editie van de Consumentenmonitor is gevraagd om te schatten hoeveel cent van iedere euro premie de verzekeraars overhouden na betaling van schade, kosten en de lonen van de werknemers. In tabel 5 is te zien dat de schatting van de winst van verzekeraars in de periode 2003 t/m 2006 nauwelijks is veranderd: de consumenten denken dat verzekeraars ongeveer 31 cent verdienen aan elke euro premie.

Hiernaast is aan de consument gevraagd hoeveel cent de verzekeraars *mogen* overhouden na aftrek van alle kosten. Gemiddeld vinden de consumenten het redelijk als verzekeraars 18 cent per euro verdienen. De maximaal toegestane winst is, net als de schatting van de winst, in de afgelopen vier jaar nauwelijks veranderd. Het bedrag dat de consumenten redelijk vinden voor verzekeraars om over te houden na aftrek van schade, kosten en lonen van de werknemers is aanzienlijk hoger dan de feitelijke winst die verzekeraars maken: van elke euro premie hebben de verzekeraars in 2005 ongeveer 10 cent overgehouden². Ondanks dat de gegevens over de winsten van verzekeraars openbaar zijn middels de financieel jaarverslagen, heeft de consument weinig inzicht in de winsten van verzekeraars.

Tabel 5 Hoeveel cent van iedere euro premie houdt de verzekeraar over/mag de verzekeraar overhouden na betaling van schade, kosten en lonen van werknemers?

| | Schatting winst (in euro's) | Toegestane maximale winst (in euro's) |
|------|--------------------------------|--|
| 2003 | 0,31 | 0,18 |
| 2004 | 0,30 | 0,18 |
| 2005 | 0,31 | 0,16 |
| 2006 | 0,31 | 0,18 |

Tabel 6 Transparantie van winsten van tussenpersonen, artsen en supermarkten

| | Tussenpersonen | Artsen | Supermarkten |
|------------------------|----------------|--------|--------------|
| Eens | 58 | 37 | 22 |
| Oneens | 28 | 46 | 59 |
| Niet eens, niet oneens | 14 | 18 | 19 |

² Verbond van Verzekeraars (2006), *Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2005*.

5 Ziektekosten

Op 1 januari 2006 is het Nederlandse ziektekostenstelsel gewijzigd. Vanaf die datum verviel het onderscheid tussen particuliere en ziekenfondsverzekeringen, en was er één basisverzekering. De wijziging maakte het consumenten mogelijk om aanbieders met elkaar te vergelijken en over te stappen. Voor ruim een kwart van de consumenten betekende de komst van de basisverzekering een verandering van ziektekostenverzekeraar. En eveneens een kwart van de consumenten vindt de verandering van het stelsel een verbetering.

5.1 Overstappen van verzekeraar

In de Consumentenmonitor van 2006 (voorafgaand aan de stelselwijziging) gaf 54% van de consumenten aan bij zijn huidige ziektekostenverzekeraar te zullen blijven en 40% wilde aanbieders met elkaar vergelijken. Desgevraagd zegt nu maar liefst 72% van de consumenten niet van ziektekostenverzekeraar te zijn veranderd, terwijl 28% wel voor een andere aanbieder heeft gekozen. Een onderzoek van Diepeveen en Mosselman³ bevestigt dit beeld.

64% van de consumenten vond de overgang van het oude naar het nieuwe ziektekostenstelsel soepel verlopen. Van de consumenten die zijn veranderd van verzekeraar deelt 65% deze mening, net als 62% van de consumenten die niet zijn geswitcht.

5.1.1 Motieven om over te stappen

Consumenten hadden verschillende motieven om over te stappen van ziektekostenverzekeraar. De

belangrijkste reden waarom de consumenten zijn veranderd, was de aanwezigheid van een collectieve verzekering via de werkgever of een vereniging (44%). Een collectieve verzekering is namelijk veelal goedkoper en gemakkelijker voor de consument qua administratie. Ook een aantrekkelijkere premie (22%) en betere dekkingen (16%) bij de andere verzekeraar waren doorslaggevend voor de overstap, zie grafiek 4. Vanwege eerdere goede ervaringen met de ziektekostenverzekeraar is slechts 5% van consumenten overgestapt. Van de consumenten die hebben aangegeven dat zij een andere reden hadden om van verzekeraar te veranderen, is het merendeel vrouwen die nu via hun partner verzekerd zijn.

5.1.2 Motieven om te blijven

Bijna driekwart van de consumenten is niet veranderd van verzekeraar. Ruim veertig procent (43%) van deze consumenten heeft aangegeven dat de goede ervaringen die men eerder heeft gehad met de verzekeraar, de belangrijkste reden was om te blijven bij de ziektekostenverzekeraar, zie grafiek 5. Tevens was de aanwezigheid van het collectieve contract voor 29% van de consumenten een reden om niet over te stappen. Ook in een rapport van EIM worden de collectieve contracten als een motief gezien om niet over te stappen: over het algemeen sluiten werkgevers namelijk meerjarige contracten af met ziektekostenverzekeraars. Dit beperkt de mobiliteit van verzekerden⁴. Terwijl de aantrekkelijke premie voor 22% van de consumenten een belangrijke

Grafiek 4 Wat is de belangrijkste reden waarom u bent overgestapt van de ene naar de andere verzekeraar?



³ Diepeveen en Mosselman (2006), in: Ministerie van Economische Zaken (2007), *De psychologie van het kiezen*.

⁴ EIM (2006), *Kiespijn of Keuzevreugde? Leidraad over het keuzegedrag van burgers in nieuwe markten*, in: Ministerie van Economische Zaken (2007), *De psychologie van het kiezen*.

Grafiek 5 Wat is de belangrijkste reden waarom u bent gebleven bij uw verzekeraar?



reden was om over te stappen, was dit voor slechts 4% juist een reden om te blijven.

Voor chronisch zieken en ouderen is de mogelijkheid voor afwijzing voor de aanvullende verzekering een motief geweest om niet te veranderen van verzekeraar. Het merendeel van de chronisch zieke consumenten is namelijk vanwege hun ziekte niet overgestapt naar een andere verzekeraar. Deze reden is echter niet geheel gegrond, omdat de meeste verzekeraars namelijk geen selectiebeleid hanteerden bij het aannemen van nieuwe verzekerden per 1 januari 2006. Waar dat wel gebeurde, ging het voornamelijk om de meest uitgebreide aanvullende verzekeringen. Uit andere onderzoeken blijkt overigens dat ook de complexiteit van het nieuwe ziektekostenstelsel³, de administratieve rompslomp, slechte bereikbaarheid en een overbezet netwerk⁴ ervoor zorgden dat consumenten bij hun ziektekostenverzekeraar bleven.

5.2 De basisverzekering: een verbetering?

De komst van de basisverzekering is een ingrijpende wijziging geweest in het ziektekostenstelsel. De overgang is volgens de consumenten soepel verlopen, maar over het stelsel zelf is de consument minder enthousiast. Het merendeel van de consumenten (53%) vindt namelijk dat het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekeringen een verslechtering is ten opzichte van het oude stelsel. Minder dan een kwart (23%) vindt het nieuwe stelsel wel een verbetering, zie tabel 7. Een kwart van de consumenten heeft er (nog) geen duidelijke mening over.

Tabel 7 Het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekeringen is een verbetering ten opzichte van het vorige stelsel

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| Eens | 23 |
| Niet eens, niet oneens | 24 |
| Oneens | 53 |

Dat het merendeel van de consumenten vindt dat het nieuwe stelsel geen verbetering is, komt door de gestegen kosten van de verzekering. Naarmate de consumenten menen niet duurder uit te zijn voor hun verzekering, zijn zij ook positiever over het nieuwe ziektekostenstelsel. Naar eigen zeggen is ruim driekwart (77%) van de consumenten meer gaan betalen voor hun ziektekostenverzekering, 16% is overigens van mening niet duurder uit te zijn dan voorheen.

5.2.1 Keuze en concurrentie

De komst van het nieuwe ziektekostenstelsel zou de keuzemogelijkheden binnen de ziektekostenverzekering moeten verbeteren. De meeste consumenten (70%) vinden het ook prettig om keuzemogelijkheden te hebben in hun ziektekostenverzekering. Toch hebben weinig consumenten aangegeven dat deze keuzemogelijkheden een belangrijke reden was om over te stappen (zie § 5.1). Ook kan ruim een vijfde van de consumenten niet inschatten of het nieuwe stelsel meer keuzemogelijkheden biedt dan het vorige stelsel. Hoewel de consument het dus wel belangrijk vindt om te kunnen kiezen, is dit geen doorslaggevende factor geweest bij de keuze voor een (bepaalde) ziektekostenverzekeraar.

Naast een toename in de keuzemogelijkheden moet het nieuwe ziektekostenstelsel het mogelijk maken dat ziekenhuizen met elkaar concurreren. De consumenten zijn verdeeld of ze deze concurrentie een goede zaak vinden of niet. Van de consumenten vindt 45% de concurrentie een positieve ontwikkeling en 41% vindt dit juist een negatieve ontwikkeling. De overige consumenten hebben hier geen mening over.

6 Kennis

Uit de voorgaande Consumentenmonitor bleek dat de kennis van de consumenten over verzekeraars, verzekeringen en aan verzekeringen gerelateerde onderwerpen beperkt is. In deze monitor wordt de kennis van de consumenten over actuele verzekeringsonderwerpen getoetst. Het blijkt dat de consument verzekerbare risico's maar matig kan inschatten en de wettelijke toezichthouders nauwelijks kan identificeren.

6.1 Ziektekosten

In deze editie van de Consumentenmonitor is gevraagd naar verschillende aspecten van de nieuwe ziektekostenverzekering, een onderwerp waar elke Nederlandse burger boven de 18 zich recentelijk mee bezig heeft gehouden. Aan de consumenten zijn zes vragen voorgelegd over dekkingen en uitsluitingen op de basisverzekering (de aanvullende verzekering bleef dus buiten beschouwing).

Bijna alle consumenten (99%) blijken bekend te zijn met het feit dat de huisarts gedekt is op de nieuwe basisverzekering. Van fysiotherapie daarentegen, voor minder consumenten van belang, weet slechts 10% dat het beperkt is gedekt.

Kunstgebitten en gehoorapparaten zijn gedekt op de basisverzekering. 41% van de consumenten is ervan op de hoogte dat het kunstgebit gedekt is op de basisverzekering en 24% weet ditzelfde over gehoorapparaten. Niet verwonderlijk neemt met de leeftijd van de consumenten ook de kennis van deze dekkingen significant toe. Immers, ouderdom komt met gebreken.

Van de consumenten weet 38% dat IVF niet is gedekt en 37% weet dat één echo in relatie tot zwangerschap wordt vergoed op de basisverzekering.

6.1.1 Het 'examen'

De kennis van de consumenten over het actuele verzekeringsonderwerp ziektekosten is beperkt. Wanneer elk goed antwoord van de zes gestelde vragen wordt gehonoreerd, blijkt dat slechts 18% van alle consumenten met vier of meer goede antwoorden

een voldoende scoort. Uitgedrukt in een rapportcijfer scoren de consumenten slechts een 4,1. Opmerkelijk is dat deze beperkte kennis geen (enkele) belemmering vormt om verzekeringen af te sluiten. Er blijkt geen statistisch significante samenhang te zijn tussen het hebben van (voldoende) kennis en het aantal verzekeringen dat de consument heeft afgesloten.

6.2 Risicoschatting

De consument onderschat de verzekerbare risico's, zoals inbraak, auto-ongevallen en overlijden behoorlijk. Zo krijgt gemiddeld één op de vijftig huishoudens te maken met inbraak of diefstal. De meeste consumenten (60%) onderschatten dit risico met een factor tien: ze zijn van mening dat bij maximaal één op de 500 huishoudens jaarlijks wordt ingebroken. Slechts 10% schat het risico groter in dan het feitelijk is.

Ook bij auto-ongevallen onderschat een ruime meerderheid van de consumenten (60%) het risico. Jaarlijks veroorzaakt één op de tweehonderd automobilisten letsel bij andere weggebruikers. Slechts 14% van de consumenten overschat de kans op een ongeval met letselschade en de rest kan geen inschatting maken.

Per jaar overlijdt één op de duizend mannen van 35 jaar oud. Net als bij inbraak en auto-ongevallen onderschat 60% van de consumenten dit risico. Bijna twintig procent meent echter dat er jaarlijks meer 35-jarige mannen overlijden.

Opvallend is dat ondanks dat de consumenten de verzekerbare risico's niet goed kan inschatten, de consument wel in staat is voor zichzelf uit te maken welke verzekeringen hij noodzakelijk acht en dus ook daadwerkelijk aanschafft, zie grafiek 6.

6.3 Bekendheid van de toezichthouders

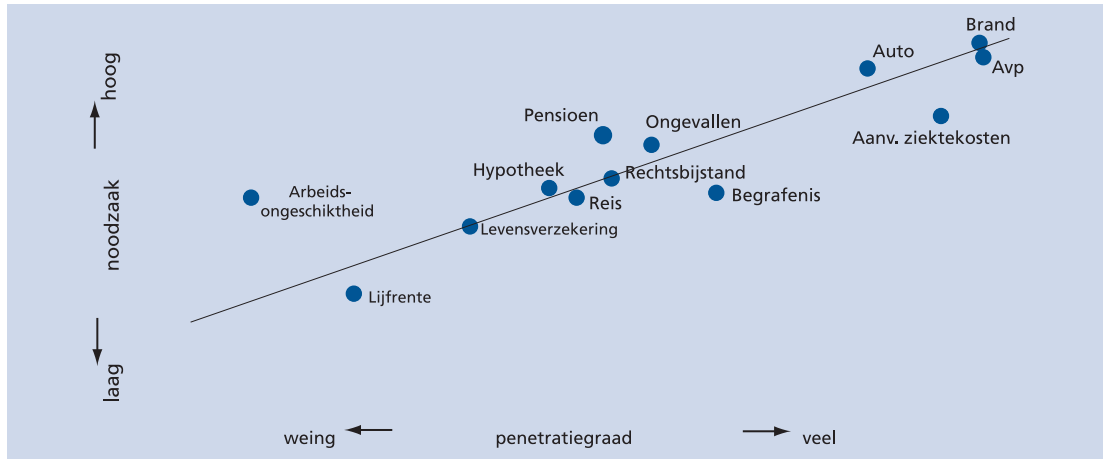
Verschillende instanties oefenen toezicht uit op verzekeraars: De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en voor zorgverzekeraars de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

Aan de consumenten is gevraagd of zij weten welke instanties wettelijk toezicht houden; in grafiek 7 zijn

Tabel 8 Percentage consumenten dat een correct antwoord heeft gegeven

| Aantal vragen goed beantwoord | Rapportcijfer | % Consumenten |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| 0 | 0 | 0,5 |
| 1 | 1,7 | 18,1 |
| 2 | 3,3 | 35,7 |
| 3 | 5,0 | 27,4 |
| 4 | 6,7 | 14,2 |
| 5 | 8,3 | 3,8 |
| 6 | 10 | 0,2 |

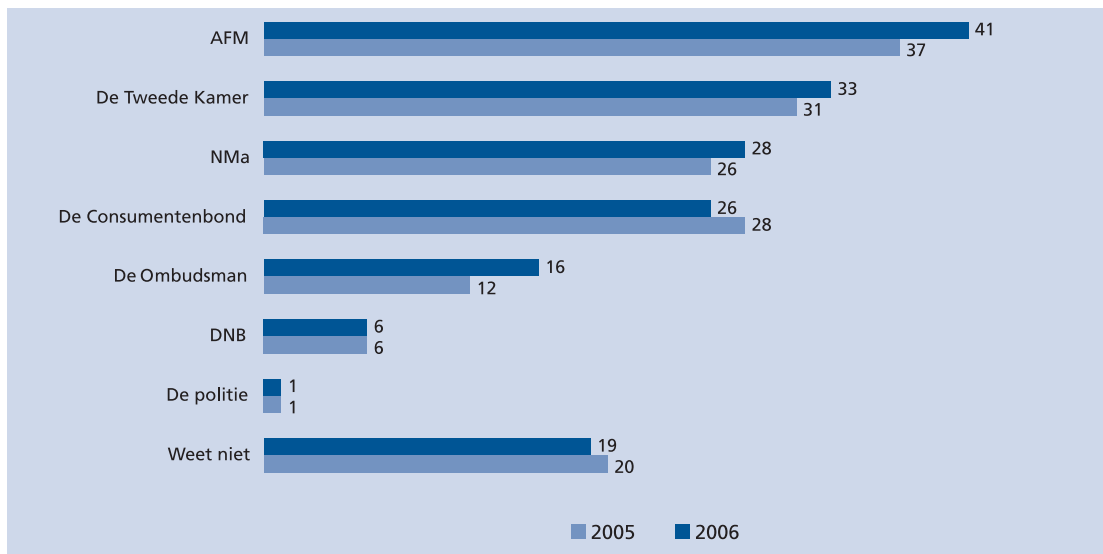
Grafiek 6 Penetratiegraad (mate van bezit) en noodzaak verzekeringsproducten



hiervan de uitkomsten te zien samen met de uitkomsten van 2005. Net als in 2005 blijkt ook in 2006 slechts 6% van de consumenten DNB als wettelijk toezichthouder te kennen. Wel weten meer consumenten dan vorig jaar de AFM en de NMa als toe-

zichthouder te identificeren. Opmerkelijk is dat een derde van de consumenten (33%) de Tweede Kamer als toezichthouder noemt en 26% de Consumentenbond.

Grafiek 7 Wie houdt er volgens u wettelijk toezicht op verzekeraars? (meerdere antwoorden mogelijk)



7 Claimbewustzijn

De Nederlandsche Bank constateert in zijn jaarverslag over 2006 dat de samenleving juridiseert en dat er een claimcultuur dreigt te ontstaan in Nederland⁵. In deze Consumentenmonitor is gekeken of de Nederlandse consument een claimcultuur vreest en of ze wel of niet geneigd is tot het indienen van een claim. Consumenten blijken een rechtsbijstandverzekering hoofdzakelijk te hebben afgesloten voor de zekerheid en niet uit vrees voor een opkomende claimcultuur.

7.1 Rechtsbijstandverzekering

In het leven kunnen zich conflicten voordoen waarvoor rechtshulp wenselijk of noodzakelijk is. Denk maar aan een conflict met de gemeente die een nieuwe bushalte voor uw deur wil aanleggen of een conflict met uw werkgever. Voor dergelijke gevallen dient de rechtsbijstandverzekering.

De meerderheid van de consumenten (55%) heeft een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Dit percentage is de afgelopen jaren stabiel gebleven; in 2004 en 2005 had 56% van de consumenten een dergelijke verzekering lopen. De belangrijkste reden (39%) waarom de consumenten een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten, is 'voor de zekerheid', zie grafiek 8. Het hebben van een rechtsbijstandverzekering geeft deze consumenten een gevoel van juridische zekerheid. Slechts twee van de honderd consumenten hebben aangege-

ven dat zij een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten in verband met de komst van een claimcultuur. De meeste consumenten verwachten dus niet dat in Nederland op korte termijn een claimcultuur zal opkomen.

7.2 Claimcultuur

Dat de consumenten een komende claimcultuur niet vrezen, heeft ook te maken met het feit dat men zelf ook niet geneigd is tot het indienen van een claim. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de reactie op een voorgestelde situatie: het uitglijden in de supermarkt. Als de consument zou uitglijden in de supermarkt zou 62% opstaan en verder winkelen. Minder dan één op de drie (bijna 30%) consumenten zou een klacht indienen bij de supermarkt en 8% zou het winkelpersoneel attenderen op het voorval, maar dient verder geen klacht in. Slechts 1% van de consumenten zou juridische stappen ondernemen.

Naarmate de consumenten ouder worden, zijn ze eerder geneigd om een klacht in te dienen dan de jongere consumenten; 35% van de consumenten van 55 jaar of ouder zou bij een dergelijk voorval een klacht indienen, tegen 18% van de 18 tot 35-jarigen. Van deze jonge consumenten staat 73% op en winkelt verder, 62% van de 35/54-jarigen zou dit doen en 54% van de 55-plussers. Verder dienen mannen (31%) iets vaker een klacht in dan vrouwen (28%).

Grafiek 8 Wat is de belangrijkste reden waarom u een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten?



Tabel 9 Wat zal u doen als u uitglijdt in een supermarkt?

| | 18-34 jaar | 35-54 jaar | 55-79 jaar |
|---|------------|------------|------------|
| Ik sta op en winkel verder | 73% | 62% | 54% |
| Ik dien een klacht in bij de supermarkt | 18% | 26% | 35% |
| Juridische stappen | 0% | 1% | 1% |
| Attenderen winkel(personeel)/melden bij winkel, zonder klacht | 6% | 8% | 6% |
| Actie afhankelijk van waar de oorzaak ligt (zelf/winkel) | 2% | 2% | 2% |
| Anders, namelijk ... | 1% | 1% | 2% |

⁵ De Nederlandsche Bank (2007), *Jaarverslag 2006*.

8 Solidariteit

De mate van solidariteit van de consumenten kan gevolgen hebben voor hoe de Nederlandse verzorgingsstaat in de toekomst kan worden ingericht. In 2003 waren minder consumenten dan in 2006 voorstander van gelijke premies voor iedereen. Ook blijkt dat de consumenten in de grote steden minder solidair zijn dan consumenten in overige delen van het land.

8.1 Solidariteit bij premiedifferentiatie

In de Consumentenmonitor van 2004 is onderzocht of consumenten solidair zijn met andere verzekerden. Toen bleek dat 20% van de consumenten geen moeite had met het feit dat voor sommige mensen een hogere premie wordt berekend en dat bepaalde mensen worden afgewezen voor een verzekering, zoals mensen met een chronische ziekte. De helft van de consumenten was van mening dat in een bepaalde situatie wel premiedifferentiatie mag plaatsvinden, maar geen uitsluiting. Ten slotte vond 30% dat iedereen voor hetzelfde tarief moet zijn verzekerd.

In deze editie van de Consumentenmonitor is gekeken naar de solidariteit van consumenten tegenover mensen met een ongezonde leefstijl. Eén op de vijf consumenten vindt dat mensen met een ongezonde leefstijl (zoals roken en drinken) meer premie zouden moeten betalen dan mensen die wel gezond leven. De helft van de consumenten is het hiermee niet helemaal eens: premiedifferentiatie zou slechts in bepaalde gevallen mogelijk moeten zijn. En bijna een kwart van de consumenten vindt dat iedereen dezelfde premie zou moeten betalen; ook de mensen die er een ongezonde leefstijl op nahouden.

De mate van solidariteit ten aanzien van premiedifferentiatie is in 2006 nauwelijks veranderd ten opzichte van 2003. Het aandeel consumenten dat van mening is dat iedereen dezelfde premie zou moeten betalen, is echter gedaald en meer consumenten vinden dat in bepaalde gevallen premiedifferentiatie wel zou mogen plaatsvinden. Het percentage consumenten dat vindt dat premiedifferentiatie in alle gevallen mag plaatsvinden, is gelijk gebleven.

8.2 Solidariteit bij uitkeringen

Ten aanzien van het verkrijgen van een uitkering is de Nederlandse consument niet solidair met zijn medeburgers. Zo is bijna twee derde (62%) van mening dat er strengere eisen moeten komen voor het verkrijgen van een WW- of WIA-uitkering. Naarmate de consumenten ouder worden, neemt dit percentage toe. Van de consumenten die jonger zijn dan 34 jaar is namelijk 24% van mening dat er strengere ingangseisen moeten komen, 36% van de consumenten tus-

sen de 35 en 54 jaar oud deelt deze mening en 41% van de 55-plussers.

In welke mate de consumenten het er helemaal mee eens zijn dat er strengere eisen moeten komen voor het krijgen van een WW- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, is afhankelijk van de regio waarin men woont. In de Nederlandse grote steden zijn de consumenten aanzienlijk minder solidair dan de consumenten in de landelijke gebieden. Zo zijn de consumenten in het noorden van Nederland het meest solidair met hun medemens; 22% is het er helemaal mee eens dat er strengere eisen moeten komen. De consumenten in Rotterdam zijn daarentegen het minst solidair. Meer dan de helft van de Rotterdammers is het er helemaal mee eens dat de ingangseisen voor een uitkering moeten worden aangescherpt. Hagenaars en Amsterdammers zijn iets milder tegenover mensen die niet meer (kunnen) werken; van hen vindt respectievelijk 38% en 37% dat er strengere ingangseisen moeten komen.

Ook bij het verplicht solliciteren blijken Rotterdammers het minst solidair. Bijna 70% van de Nederlandse consumenten vindt dat werklozen zonder beding verplicht zijn om te solliciteren. Van de Rotterdammers is 76% het hier helemaal mee eens. 66% van de Hagenaars en 59% van de Amsterdammers delen deze mening.

Tabel 10 Werklozen met een WW-uitkering zijn verplicht te solliciteren

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| Eens | 68 |
| Gedeeltelijk eens | 25 |
| Niet eens, niet oneens | 4 |
| Gedeeltelijk oneens | 3 |
| Oneens | 0 |

Ook ten aanzien van de privacy van de uitkerings-trekkers zijn de consumenten niet solidair. Maar liefst bijna negen van de tien consumenten vinden dat bij een uitkeringsaanvraag de betreffende instanties alle informatie mogen opvragen die ze hiervoor nodig denken te hebben. Hierbij hebben de consumenten met een hoge opleiding een genuanceerdere mening dan lager opgeleiden. De consumenten met een hoge opleiding zijn het er namelijk meer gedeeltelijk mee eens of mee oneens dan de middel- en laagopgeleiden. Bijna driekwart (73%) van de consumenten met een lage opleiding is stellig van mening dat instanties alle informatie mogen opvragen, tegenover 61% van de hoogopgeleiden.

9 Arbeidsongeschiktheid

Op 29 december 2006 is de WAO vervangen door de WIA, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. "Bij de WIA staat 'werken naar vermogen' centraal. Ofwel: 'Het gaat niet om wat je niet meer kan ..., maar om wat je nog wel kan'⁶."

Hoe kijkt de consument tegen arbeidsongeschiktheid aan? Hij vindt dat de werkgever bij een sportblessure het volledige loon moet doorbetalen. Ook vindt de meerderheid van de consumenten dat een arbeidsongeschikte een baan onder zijn opleidingsniveau moet accepteren, ook al is hij hoog opgeleid.

9.1 Sportblessure

Er zijn verschillende manieren waarop men arbeidsongeschikt kan raken, één daarvan is als gevolg van een sportblessure. Bij de WIA is er wettelijk een loon-doorbetalingplicht voor de werkgever voor de eerste twee jaar van de arbeidsongeschiktheid. Hiernaast kan in de CAO een extra aanvulling op het loon worden geregeld. Vaak kennen deze aanvullingen een bepaling waarin een uitkering wordt uitgesloten als er sprake is van eigen schuld en opzet. Wanneer iemand arbeidsongeschikt raakt door een sport die hem ontraden is, hoeft de werkgever alleen het wettelijk deel uit te betalen. Iets minder dan de helft van de consumenten (46%) is het hier niet mee eens. Zij vinden dat de werkgever bij een sportblessure wel het volledige loon moet doorbetalen. Een bijna even grote groep (41%) van de consumenten vindt echter dat alleen het wettelijke deel hoeft te worden uitbetaald.

9.2 Re-integratie door passende arbeid

Als het gaat om re-integratie en het accepteren van een passende baan zijn de consumenten niet coulant tegenover de arbeidsongeschikte. Uit het vorige hoofdstuk is al gebleken dat de consumenten in meerderheid van mening zijn dat de ingangseisen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering moeten worden aangescherpt. Wanneer iemand arbeidsongeschikt is geraakt, vindt driekwart van de consumenten dat de arbeidsongeschikte een baan onder zijn opleidingsniveau moet accepteren, zie tabel 11.

Arbeidsongeschikten moeten dus werken naar vermogen. Dit komt overeen met het centrale thema in de WIA.

De visie van de consumenten op passende arbeid wordt anders wanneer hen een concreet voorbeeld wordt voorgelegd: een arbeidsongeschikte huisarts die een baan als portier moet accepteren. Nu is 'slechts' de helft van de consumenten het hiermee eens, zie tabel 12. Bijna 40% van de consumenten vindt dat een arbeidsongeschikte huisarts geen baan als portier hoeft te accepteren. Ook wanneer een arbeidsongeschikte zou moeten verhuizen voor een passende baan hoeft de arbeidsongeschikte, volgens 64% van de consumenten, deze baan niet te accepteren.

Consumenten zijn al met al niet eenduidig over de vraag bij wie het risico van arbeidsongeschiktheid moet liggen. Aan de ene kant vinden de consumenten dat de werkgever het volledige loon moet doorbetalen; de risico's van arbeidsongeschiktheid komt op deze manier bij de werkgever te liggen. Maar aan de andere kant vinden de consumenten dat de arbeidsongeschikten aan het werk moeten gaan, desnoods in een baan onder het opleidingsniveau. De risico's van de gevolgen van arbeidsongeschiktheid liggen dan bij de werknemer.

Tabel 11 Een arbeidsongeschikte mag verplicht worden werk te accepteren wat hij wel kan doen, maar onder zijn opleidingsniveau ligt

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| (Gedeeltelijk) eens | 74 |
| Niet eens, niet oneens | 12 |
| (Gedeeltelijk) oneens | 14 |

Tabel 12 Een arbeidsongeschikte huisarts moet een baan als portier accepteren als die beschikbaar is om zijn uitkering te behouden

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| (Gedeeltelijk) eens | 50 |
| Niet eens, niet oneens | 13 |
| (Gedeeltelijk) oneens | 37 |

⁶ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.werkenaarvermogen.nl

10 Fraude

Net als in de vorige edities van de Consumentenmonitor blijkt ook dit jaar dat 12% van de consumenten zelf ooit eens heeft gefraudeerd. Naarmate de consumenten de verzekeringen te duur vinden, gaan zij ook meer frauderen. Verzekeringsfraude wordt daarbij minder erg gevonden dan met drank op autorijden en winkeldiefstal plegen. Ondanks dat een groot aantal consumenten aangeeft wel eens te hebben gefraudeerd, vindt men ook dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt.

De consument wordt op zijn wenken bediend: op 1 april 2007 heeft het Verbond van Verzekeraars het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) ingesteld.

10.1 Consumenten en fraude

Onder fraude wordt verstaan: het overdrijven van een claim en/of het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie bij een claim of een verzekeringsaanvraag. In de vraagstelling is dit aan de consument duidelijk gemaakt. Uit de Consumentenmonitor uit 2005 bleek dat ongeveer 12% van de consumenten wel eens verzekeringsfraude had gepleegd. In deze editie is het aandeel onveranderd. De consument schat overigens zelf dat bijna de helft (44%) van de Nederlanders wel eens met verzekeringen heeft gefraudeerd. Dit percentage is in de afgelopen jaren weinig veranderd, zie tabel 13.

Tabel 13 Percentage Nederlanders dat volgens consumenten ooit heeft gefraudeerd

| Jaar | Percentage |
|------|------------|
| 2004 | 41 |
| 2005 | 45 |
| 2006 | 44 |

Veruit de meeste consumenten (58%) die wel eens hebben gefraudeerd, is tussen de 35 en 54 jaar oud, 27% is ouder dan 55 jaar en 15% jonger dan 34 jaar. Uit hoofdstuk 2 is gebleken dat consumenten tussen de 35 en 54 jaar de meeste verzekeringen hebben afgesloten en dat jongeren onder de 25 jaar juist de minste verzekeringen. Statistisch kan echter niet worden aangetoond dat naarmate consumenten meer verzekeringen hebben afgesloten, zij ook meer frauderen.

Wat wel van invloed is op het plegen van verzekeringsfraude is de mening van de consument dat hij te veel betaalt aan verzekeringen. Naarmate de consument namelijk vindt dat hij te veel geld kwijt is aan verzekeringen des te meer is de consument geneigd om te frauderen.

Opvallend is dat de meeste frauduleuze consumenten (55%) vinden dat verzekeraars alles van hen

mogen weten. Naar eigen zeggen hebben ze toch niets te verbergen. Een derde van de consumenten die wel eens heeft gefraudeerd, is van mening dat verzekeraars niet alles van ze mogen weten. Over frauderen met verzekeringen hoeft klaarblijkelijk niet geheimzinnig te worden gedaan.

10.1.1 Frauduleuze gedragingen

Om de visie van de consument op de ernst van verzekeringsfraude in beeld te krijgen, is gevraagd om verschillende gedragingen te beoordelen naar mate van ernst, zie grafiek 9. De meest ernstige gedraging is volgens de consument met (te veel) drank op autorijden. Ook winkeldiefstal staat hoog genoteerd.

Aan de consument is ook gevraagd om verschillende slechte financiële gedragingen te beoordelen. Het blijkt dat de consument een te hoog bedrag claimen op de reisverzekering als ernstiger beoordeelt dan het invullen van onjuiste gegevens bij een levensverzekeringsaanvraag. De consument vindt het invullen van niet-correcte gegevens op een belastingformulier de minst ernstige slechte financiële gedraging.

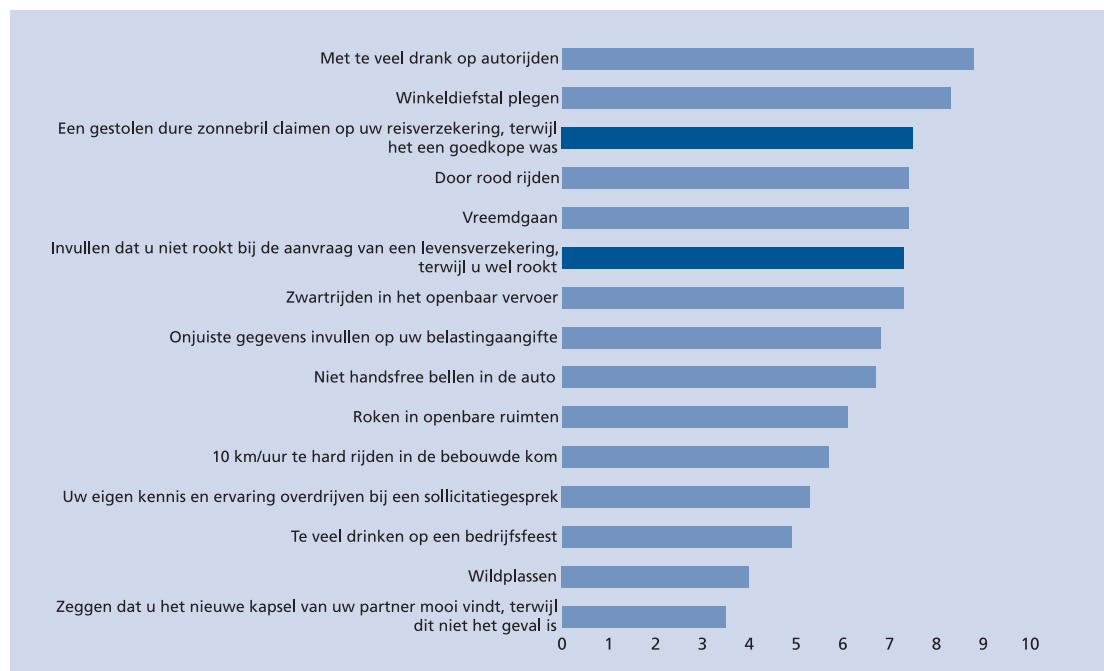
Dat de consumenten een te hoog bedrag claimen een ernstiger vergrijp vinden dan het verstrekken van onjuiste gegevens, komt door de perceptie van de consumenten van wat fraude is. Zo zien bijna alle consumenten (89%) een hoger bedrag claimen dan het werkelijk geleden schadebedrag als fraude. Ook ziet iets meer dan de helft (55%) van de consumenten het verzwijgen dat men in het verleden rugklachten heeft gehad en hiervoor behandeld is als een frauduleuze gedraging, terwijl de consument hiermee wel premievoordeel kan behalen.

Consumenten vinden dus slechte financiële gedragingen ernstiger, wanneer de schade voor de verzekeraar direct zichtbaar is, dan wanneer dit niet het geval is. Bij het indienen van een te hoge claim, is het voor de consument namelijk direct duidelijk dat de verzekeringsmaatschappij schade lijdt: er wordt namelijk meer uitgekeerd dan de werkelijke schade. Bij het invullen van foutieve gegevens bij een verzekeringsaanvraag (of een belastingformulier) is de schade, namelijk de gederfde inkomsten, omdat de consument minder premie betaalt, niet direct zichtbaar.

10.2 De gevolgen van verzekeringsfraude

Is de consumenten zich bewust van de gevolgen van verzekeringsfraude? Wanneer iemand verzekeringsfraude heeft gepleegd, komt diegene namelijk acht jaar op de zwarte lijst van verzekeraars te staan. Verzekeraars kunnen op basis van de zwarte lijst bepalen of ze de consument weigeren voor de niet-verplichte verzekering of wel verzekeren, maar dan tegen een hoger eigen risico of een hogere premie.

Grafiek 9 Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe ernstig de volgende handelingen zijn volgens u waarbij 0 zeer onschuldig en 10 zeer ernstig



Over opname van de fraudeur op de zwarte lijst zijn de meningen van de consumenten gelijk verdeeld. De helft van de consumenten vindt het niet redelijk dat dit gebeurt en de andere helft vindt dit juist wel redelijk. Van de consumenten mogen verzekeringsfraudeurs gemiddeld 6,5 jaar op de zwarte lijst staan.

Hoewel niet alle consumenten het eens zijn over het hanteren van de zwarte lijst is bijna iedereen (85%) van mening dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt. Zo vindt de meerderheid van de consumenten (63%) het redelijk dat de fraudeurs uit de verzekering worden gezet waarop ze hebben gefraudeerd. De frauderende consument hoeft echter niet uit alle verzekeringen gezet te worden die hij heeft afgesloten (86%).

Een dalend aantal mensen, maar nog altijd een kleine meerderheid van de consumenten vindt dat verzekeringsmaatschappijen meer privacygevoelige informatie mogen inwinnen van de klanten om fraude beter te kunnen bestrijden. In 2004 vond namelijk driekwart van de consumenten nog dat verzekeraars meer privacygevoelige informatie mogen inwinnen, een jaar later was dit aandeel gedaald tot 71% en in

2006 deelde nog slechts 58% van de consumenten deze mening.

Ondanks dat de consumenten het probleem van verzekeringfraude kennen en van mening zijn dat het harder moet worden aangepakt, vindt bijna de helft (45%) van de consumenten dat verzekeraars fraude als alibi gebruiken om de premies te kunnen verhogen. Een kwart van de consumenten deelt deze mening niet en dertig procent heeft hier geen mening over. In vergelijking met 2005 is er wel sprake van een significante verandering: toen was namelijk nog 54% van mening dat fraude een alibi is om de premies te verhogen.

Zwarte lijst

"De kleinste lijst die het CIS beheert, bevat gegevens van verzekerden die bewust over de schreef zijn gegaan. Dat zijn bijvoorbeeld mensen die fraude hebben gepleegd – of dat hebben geprobeerd – bij een schade. Ook wie bij de aanvraag van een verzekering een eerder verzekeringsprobleem of strafrechtelijk verleden heeft verzwegen, komt op deze lijst." Bron: Stichting CIS

11 Pensioenen

Pensioenen worden voor de consument pas interessant naarmate hij ouder wordt. Voornamelijk oudere consumenten en consumenten met een arbeidsongeschiktheids- of VUT-uitkering geeft aan een goed beeld te hebben van hun inkomen na hun pensioengerechtigde leeftijd. Het grootste deel van de consumenten vindt dat het pensioen beter door de overheid kan worden geregeld.

11.1 Inkomen na pensionering

De meerderheid van de consumenten (53%) zegt voldoende inzicht te hebben in het inkomen na hun pensioengerechtigde leeftijd. Een derde meent daarentegen het inkomen onvoldoende helder voor ogen te hebben. En 15% van de consumenten zegt geen goede inschatting te kunnen maken.

Tabel 14 'Ik heb een helder beeld van mijn inkomen na mijn pensioengerechtigde leeftijd'

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| Eens | 53 |
| Niet eens, niet oneens | 15 |
| Oneens | 32 |

De leeftijd van de consumenten heeft een significant invloed op het inzicht in het inkomen na de pensioengerechtigde leeftijd. Zo hebben oudere consumenten een helderder beeld van het inkomen dan jongeren. Van de 55/64-jarigen heeft 43% inzicht in het inkomen tegen slechts 4% van de consumenten jonger dan 25 jaar. Niet opmerkelijk is dat niet-werkzame consumenten meer zicht op het oudedagsinkomen hebben dan de werkenden. De niet-werkzame consumenten jonger dan 65 jaar genieten namelijk doorgaans van een arbeidsongeschiktheids- of VUT-uitkering. Door de aard van deze uitkeringen wijkt de hoogte van het inkomen na hun pensioen niet veel af van hun huidige inkomen.

Met name jonge, werkende consumenten geven aan weinig inzicht te hebben in het inkomen na de pensioendatum. Enerzijds hebben deze jonge werknemers nog weinig pensioen opgebouwd bij hun werkgever en anderzijds zijn de jongeren vaak niet geïnteresseerd in (hun) pensioen. Het is ook buitengewoon lastig om een schatting te maken voor de toekomst, temeer omdat ze nog te maken kunnen krijgen met veranderingen in de pensioenregeling van de werkgever en/of in de huidige AOW.

11.2 Oudedagsvoorziening zelf regelen?

Het inkomen na het pensioen staat een meerderheid

van de consumenten naar eigen zeggen helder voor ogen, maar over de beste manier om het pensioen te regelen, is de consument minder eenduidig. Zo is 28% van de consumenten een voorstander van het zelf regelen van het pensioen in plaats van de overheid. Een groter aandeel (37%) is echter van mening dat de pensioenvoorziening beter aan de overheid kan worden overgelaten. Een even groot deel van de consumenten (37%) heeft geen mening over dit onderwerp. Deze groep bestaat voornamelijk uit jongeren tot 25 jaar en laagopgeleiden.

Tabel 15 Hoe staat u tegenover het zelf regelen van uw pensioen (u bent hiervoor dan zelf verantwoordelijk) in plaats van dat het pensioen hoofdzakelijk door de werkgever en/of de overheid wordt geregeld?

| | Percentage |
|------------------------|------------|
| Positief | 28 |
| Negatief | 37 |
| Neutraal / geen mening | 37 |

De consumenten zijn ook verdeeld over hun pensioenleeftijd. Gemiddeld schatten de consumenten dat ze door zouden moeten werken tot hun 64e levensjaar, maar de schattingen lopen erg uiteen; 84% van de consumenten verwacht dat ze ergens tussen hun 60e en 70e stoppen met werken, zie tabel 16. 11% verwacht al met 60 jaar achter de geraniums te zitten, 41% met hun 65e en 8% pas op hun 70e. In 2005 ging de Nederlandse bevolking gemiddeld met 61,5 jaar met pensioen⁷. Dit is een stuk lager dan de huidige AOW-leeftijd van 65 jaar.

Tabel 16 Leeftijd waarop de consumenten verwachten te stoppen met werken

| Leeftijd | Percentage |
|--------------|------------|
| 60 | 11 |
| 61 | 1 |
| 62 | 8 |
| 63 | 4 |
| 64 | 1 |
| 65 | 41 |
| 66 | 0 |
| 67 | 7 |
| 68 | 3 |
| 69 | 0 |
| 70 | 8 |
| Totaal 60-70 | 84 |

⁷ Eurostat.

12 Slotbeschouwing

Al vier jaar volgt het Verbond van Verzekeraars de consumenten over wat zij denken, vinden en willen op verzekeringsgebied. Hierdoor ontstaat elk jaar een beter beeld van de Nederlandse consumenten over verschillende verzekeringsonderwerpen.

Het vertrouwen van de consumenten is belangrijk voor de verzekeringsbranche. Uit de vorige editie van de Consumentenmonitor bleek dat het vertrouwen in verzekeraars de afgelopen jaren is gedaald. Invoering van de basisverzekering, afschaffing van het prepensioen en de ophef rondom beleggingsverzekeringen zetten het imago en vertrouwen onder druk. In 2006 is het vertrouwen stabiel gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook al vinden de consumenten de verzekeraars nog steeds betrouwbaarder dan de overheid – het verschil is wel kleiner geworden.

Het vertrouwen in verzekeraars is hoog bij de consumenten, maar de kennis over actuele verzekeringsonderwerpen, zoals de basisverzekering, laat te wensen over. De consumenten zijn ook slecht in staat om risico's in te schatten. Dit heeft echter geen invloed op de aanschaf van verzekeringen. De consument blijkt namelijk op gevoel goed de noodzaak van een verzekering te bepalen en dit product vervolgens wel of niet af te sluiten.

Naast dat de Nederlandse consument weinig kennis heeft van verzekeringen, is de consument ook niet bekend met de gevolgen van verzekeringsfraude. De consumenten gaan namelijk tamelijk laconiek om met het plegen van verzekeringsfraude en vinden de opname op een zwarte lijst niet echt redelijk. Wel

vinden ze dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt.

Ook op totaal verzekeringsgebied lijkt de consument zich te verharderen. Er wordt in bredere zin wel eens gesproken over de 'verharding van de samenleving'; mensen zouden weinig meer voor elkaar over hebben. De ontwikkeling van de solidariteit op verzekeringsgebied past in dit beeld; de afgelopen jaren zijn de consumenten namelijk minder solidair geworden. Privacy stelt weinig voor en de consument vindt dat ingangseisen bij arbeidsongeschiktheid moeten worden aangescherpt. Tevens moeten de arbeidsongeschikten werken naar vermogen (centrale thema van de WIA), ook al is de baan onder het opleidingsniveau.

Hoewel de consumenten harder voor elkaar zijn geworden, zeggen ze niet claimgericht te zijn. Nederlandse consumenten geven aan niet snel geneigd te zijn tot het indienen van een claim. Een claimcultuur vreest de Nederlandse consument dan ook niet.

Op pensioengebied zouden de verzekeraars meer het vertrouwen van de consumenten kunnen winnen. Nu vinden de consumenten nog dat het pensioen het beste door de overheid kan worden geregeld. Maar het draagvlak is er wel: volgens de consumenten zijn verzekeraars namelijk eerder dan de overheid geneigd om een langlopende afspraak, iets wat een pensioenvoorziening is, na te komen. Wel is het goed voor verzekeraars om te luisteren naar de wensen van de consumenten. Immers, hoe beter de verzekeringsproducten aansluiten bij de consument, des te meer vertrouwen zullen ze hebben in de verzekeraars.

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.
- CVS Consumentenmonitor 2006, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, ir. H.F. Treur, dr. J.L.A. van Rijckevorsel.
- Diepeveen en Mosselman (2006), in: Ministerie van Economische Zaken (2007), *De psychologie van het kiezen*.
- EIM (2006), *Kiespijn of Keuzevreugde? Leidraad over het keuzegedrag van burgers in nieuwe markten*, in: Ministerie van Economische Zaken (2007), *De psychologie van het kiezen*.
- Eurostat, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
- Financieel Jaarverslag Verzekeringsbranche 2005, Centrum voor Verzekeringsstatistiek, Verbond van Verzekeraars.
- Jaarverslag 2006, De Nederlandsche Bank.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Werken naar Vermogen*, www.werkennaarvermogen.nl
- Stichting Centraal Informatie Systeem, www.stichtingcis.nl.

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?

Dit onderzoek gaat over verzekeraars, verzekeringen en daaraan gerelateerde onderwerpen. 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 over 'verzekeraars' of 'verzekeringen' wordt gesproken, heeft dit altijd betrekking op alle soorten van verzekeraars, tenzij wordt aangegeven dat dit niet het geval is.

Algemene vragen over 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. Is uw mening over verzekeraars het afgelopen jaar verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?
 - a. Verbeterd **ga naar vraag 4**
 - b. Verslechterd **ga naar vraag 5**
 - c. Gelijk gebleven **ga naar vraag 6**
4. Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verbeterd? (één antwoord mogelijk)
 - a. Premie is niet verhoogd/gedaald
 - b. Goede afhandeling van een claim
 - c. Deskundig advies van verzekeraar
 - d. Goede invoering van de nieuwe basisverzekering
 - e. Ervaringen van familie/vrienden/kennissen
 - f. Berichtgevingen over verzekeraars in de media
 - g. Anders, namelijk ...

Ga naar vraag 6

5. Wat is de reden dat uw mening over verzekeraars is verslechterd?
 - a. Premie verhogingen
 - b. Afgewezen claim
 - c. Persoonlijke ervaring met verzekeraar
 - d. Gang van zaken rondom de basisverzekering
 - e. Ervaringen van familie/vrienden/kennissen
 - f. Berichtgeving over verzekeraars in de media
 - g. Anders, namelijk ...
6. Denkt u dat de gemiddelde Nederlander positiever, negatiever of hetzelfde als u denkt over verzekeraars?
 - a. Positiever
 - b. Negatiever
 - c. Hetzelfde
 - d. Weet niet
7. 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.
8. 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.

Algemene persoonlijke vragen

9. Kunt u aangeven welke van de volgende verzekeringen u momenteel heeft (ja / nee):
 - a. Aanvullende ziektekostenverzekering
 - b. Aansprakelijkheidsverzekering (ook wel: WA)
 - c. Brand/inboedelverzekering
 - d. Ongevallenverzekering
 - e. Begrafenisverzekering
 - f. Pensioen
 - g. Reisverzekering
 - h. Lijfrente
 - i. (Aanvullende) arbeidsongeschiktheidsverzekering
 - j. Hypotheek
 - k. Rechtsbijstandverzekering
 - l. Levensverzekering
 - m. Autoverzekering

10. Als u kijkt naar uw inkomsten over 2006. Heeft u het gevoel dat u een stapje terug heeft moeten doen ten opzichte van 2005?
- Ja
 - Nee
11. Als u kijkt naar uw verwachte inkomsten voor 2007. Hoe denkt u dat het u dan zal vergaan?
- Beter dan in 2006
 - Slechter dan in 2006
 - Hetzelfde als in 2006
12. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: 'Ik betaal te veel aan verzekeringen'
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
13. Indien er morgen Tweede Kamerverkiezingen zouden zijn, op welke politieke partij zou u dan stemmen?
- CDA
 - VVD
 - PVDA
 - D66
 - GroenLinks
 - SP
 - Christenunie
 - SGP
 - LPF
 - De Partij voor de Vrijheid (partij van Wilders)
 - Eén NL (partij van Pastors en Eerdmans)
 - Partij voor Nederland (partij van Nawijn)
 - Partij voor de Dieren
 - Overig, namelijk ...
 - Weet nog niet
 - Ga niet stemmen

Ziektekosten

14. Heeft u zich bij de overgang van de oude ziektekostenverzekering naar de nieuwe ziektekostenverzekering (de basisverzekering) persoonlijk verdiept in de verzekering?
- Ja
 - Nee
 - Een beetje
15. Bent u bij de komst van de nieuwe ziektekostenverzekering van verzekeraar veranderd?
- Ja **ga naar vraag 16**
 - Nee **ga naar vraag 18**
16. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: 'De overstap van mijn oude naar mijn nieuwe ziektekostenverzekeraar is soepel verlopen'
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
17. Wat is de belangrijkste reden waarom u bent overgestapt van de ene naar de andere verzekeraar?
- De aantrekkelijke premie
 - Collectieve verzekering van mijn werkgever/vereniging
 - Goede dekkingen bij de aanvullende verzekeringen
 - Goede ervaringen met de verzekeraar
 - Meer keuzevrijheid
 - Overig, namelijk ...
- Ga naar vraag 19**
18. Wat is de belangrijkste reden waarom u bent gebleven bij uw verzekeraar?
- De aantrekkelijke premie
 - Collectieve verzekering van mijn werkgever/vereniging
 - Goede dekkingen bij de aanvullende verzekeringen
 - Goede ervaringen met verzekeraar
 - Meer keuzevrijheid
 - Geen zin in administratieve rompslomp
 - Overig, namelijk ...

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

19. Het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekeringen is een verbetering ten opzichte van het vorige stelsel
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
20. Het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekeringen biedt mij meer keuzemogelijkheden in wat ik wil verzekeren
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
21. Keuzemogelijkheden in mijn ziektekostenverzekering vind ik prettig
- Eens
 - Gedeeltelijk eens

- c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
22. De nieuwe ziektekostenverzekering bezorgde mij veel administratieve rompslomp
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
23. De overgang van het oude naar het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekering is gezien de omvang van de verandering soepel verlopen
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
24. Door de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel van ziektekostenverzekering ben ik meer gaan betalen voor mijn ziektekostenverzekering
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
25. Concurrentie tussen ziekenhuizen is een goede zaak
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
26. Net als schade- en levensverzekeraars mogen zorgverzekeraars ook winst maken
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
27. De overheid moet bijspringen als mensen uit hun ziektekostenverzekering zijn gezet, omdat ze hun premie niet betalen
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
28. Is fysiotherapie voor volwassenen gedekt op de basisverzekering ziektekosten? (de aanvullende verzekering telt niet mee)
- a. Ja
 - b. Beperkt, bij chronische aandoeningen zijn alleen de eerste 9 behandelingen gedekt
 - c. Beperkt, bij chronische aandoeningen zijn alleen de eerste 9 behandelingen niet gedekt, vervolg behandelingen zijn gratis
 - d. Nee, is niet gedekt
 - e. Weet niet
29. Is het kunstgebit gedekt op de basisverzekering ziektekosten?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet
30. Is het maken van een echo bij zwangerschap gedekt op de basisverzekering ziektekosten?
- a. Ja, 1 echo is gedekt
 - b. Ja, 2 echo's zijn gedekt
 - c. Nee, niet gedekt
 - d. Weet niet
31. Zit het verkrijgen van een gehoorapparaat in de basisverzekering ziektekosten?
- a. Ja, zit in het basispakket
 - b. Gedeeltelijk, alleen voor inkomens tot 45.000 euro
 - c. Gedeeltelijk, alleen bij verlies van meer dan 75% van de gehoorcapaciteit
 - d. Nee, niet gedekt
 - e. Weet niet
32. Is huisartsenzorg gedekt op de basisverzekering ziektekosten?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet
33. Zijn IVF-behandelingen gedekt op de basisverzekering ziektekosten?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet

Claimbewustzijn

34. Zou u als uw onverzekerde fiets wordt gestolen aangifte doen van diefstal bij de politie?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet / Misschien
35. Zou u als uw verzekerde fiets wordt gestolen aangifte doen van diefstal bij de politie?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet / Misschien

Om een beeld te krijgen van wat bij de Nederlandse consument bekend is over een aantal aspecten van de nieuwe basisverzekering volgt over dit onderwerp een aantal vragen.

36. Wat is voor u de **belangrijkste** reden om aangifte te doen in geval van diefstal van uw fiets? (één antwoord mogelijk)
- Plichtsbesef: omdat het nu eenmaal zo hoort
 - Arrestatie van de dader
 - Eis van de verzekeringsmaatschappij
 - Terugkrijgen van de fiets
 - Anders, namelijk ...
37. Stelt u zich de volgende situatie voor: u bent bij een supermarkt en u glijdt daar uit. U komt met de schrik vrij. Wat zou u dan doen? Een antwoord mogelijk
- Ik sta op en winkel verder
 - Ik dien een klacht in bij de supermarkt
 - Ik doe aangifte wegens nalatigheid
 - Ik begin een rechtzaak en eis schadevergoeding
 - Anders, namelijk ...

Als antwoord vraag 9 k is ja, dan vraag 38. Zo niet ga door met vraag 39.

38. U heeft eerder aangegeven dat u een rechtsbijstandverzekering heeft. Wat is de belangrijkste reden waarom u een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten?
- Ter voorkoming van hoge advocaatkosten
 - Voor de zekerheid
 - Voor de nasleep van een mogelijk ongeluk
 - In verband met eventuele aanklachten
 - In verband met de komende claimcultuur
 - Voor een mogelijk arbeidsconflict
 - Anders, namelijk ...

Solidariteit

De afgelopen jaren zijn er verschillende overheidsmaatregelen geweest rondom de Werkloosheidswet (WW) en de Arbeidsongeschiktheidswet (WAO, nu WIA). Over dit onderwerp willen we u een aantal vragen stellen.

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

39. Er moeten strengere eisen komen voor het krijgen van een WW- of WAO-uitkering
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
40. Werklozen met een WW-uitkering zijn verplicht te solliciteren
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
41. Om de juistheid van een uitkeringsaanvraag te controleren mag de betreffende instantie alle informatie opvragen die ze hiervoor nodig denken te hebben
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
42. Mensen met een ongezonde leefstijl moeten meer ziektekostenpremie betalen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
43. Hoe staat u tegenover het zelf regelen van uw pensioen (u bent hiervoor dan zelf verantwoordelijk) in plaats van dat het pensioen hoofdzakelijk door de werkgever en/of overheid wordt geregeld?
- Zeer positief
 - Positief
 - Niet positief, niet negatief
 - Negatief
 - Zeer negatief

Arbeidsongeschiktheid

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

44. Als een werknemer als gevolg van een sportblessure niet kan werken, hoeft de werkgever niet het volledige loon door te betalen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
45. Een arbeidsongeschikte mag verplicht worden werk te accepteren waarvoor hij moet verhuizen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
46. Een arbeidsongeschikte mag verplicht worden werk te accepteren wat hij wel kan doen, maar onder zijn opleidingsniveau ligt
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens

- d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
47. Een arbeidsongeschikte huisarts moet een baan als portier accepteren als die beschikbaar is om zijn uitkering te behouden
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens
48. Een arbeidsongeschikte met veel geld op zijn bankrekening mag gekort worden op zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering
- a. Eens
 - b. Gedeeltelijk eens
 - c. Niet eens, niet oneens
 - d. Gedeeltelijk oneens
 - e. Oneens

Fraude

De volgende vragen gaan over oneerlijkheid (van leugentjes om bestwil tot fraude en oplichting). Hierbij zijn geen goede of foute antwoorden: het is belangrijk om uw mening te weten over dit onderwerp. 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.

49. 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. Winkeldiefstal plegen
 - e. Zwartrijden in het openbaar vervoer
 - f. 10 km/uur te hard rijden in de bebouwde kom
 - g. Vreemdgaan
 - h. Invullen dat u niet rookt bij de aanvraag van een levensverzekering, terwijl u wel rookt
 - i. Wildplassen
 - j. Met te veel drank op autorijden
 - k. Een gestolen dure merk zonnebril claimen op uw reisverzekering, terwijl het een goedkope Hema zonnebril was
 - l. Door rood rijden
 - m. Uw eigen kennis en ervaring overdrijven bij een sollicitatiegesprek
 - n. Te veel drinken op een bedrijfsfeest
 - o. Niet handsfree bellen in de auto

50. Wat verstaat u onder verzekeringsfraude? (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Een hoger bedrag claimen bij uw verzekeraar dan u in werkelijkheid aan schade heeft geleden
 - b. Bij de aanvraag van een autoverzekering verzwijgen dat u een strafblad heeft
 - c. Tegen uw reisverzekeraar zeggen dat u heel goed op uw camera gepast heeft, maar dat u eigenlijk helemaal niet op uw camera lette toen deze gestolen werd
 - d. Bij het aanvragen van een ziektekostenverzekering verzwijgen dat u in het verleden rugklachten heeft gehad en daarvoor behandeld bent
 - e. Een schadegebeurtenis anders vertellen richting uw verzekeraar door bijvoorbeeld een datum of een plaats te veranderen
51. Wanneer iemand fraudeert dan vind ik het redelijk dat ... (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. De verzekeraar deze persoon uit de verzekering zet waarop hij heeft gefraudeerd
 - b. De verzekeraar deze persoon uit alle verzekeringen zet die hij heeft afgesloten
 - c. De verzekeraar aangifte doet bij de politie
 - d. De verzekeraar deze persoon in een lijst opneemt zodat andere verzekeraars hier kennis van kunnen nemen
 - e. Deze persoon door iedere verzekeraar geweigerd mag worden, omdat hij bij een verzekeraar heeft gefraudeerd.

Wanneer verzekeraars verzekeringsfraude ontdekken, komen de fraudeurs op een zwarte lijst te staan. Deze zwarte lijst is inzichtelijk voor alle verzekeraars.

52. Hoeveel jaar vindt u dat iemand op de zwarte lijst van verzekeraars mag staan na het plegen van verzekeringsfraude? ... jaar
53. Vindt u dat de verzekeringsmaatschappij meer privacygevoelige informatie mag inwinnen bij politie of Justitie om fraude beter te kunnen bestrijden?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Geen mening
54. Denkt u dat uw verzekeraar de informatie die u hem heeft gegeven vertrouwelijk behandelt?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

55. De verzekeraar mag alles van mij weten, want ik heb toch niets te verbergen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
56. Als verzekeraars te veel van mij weten, gaan ze deze kennis in mijn nadeel gebruiken
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
57. Verzekeraars gebruiken fraude als alibi om de premies te verhogen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
58. Verzekeringsfraude is het gevolg van de wijze waarop verzekeraars hun klanten behandelen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
59. Verzekeringsfraude moet harder worden aangepakt
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
60. Hoeveel procent van de verzekerde Nederlanders heeft naar uw inschatting wel eens gefraudeerd met verzekeringen? ... procent.
61. Heeft u ooit bij een claim de door u geleden schade overdreven of onjuiste informatie verstrekt?
- Ja
 - Nee
 - Nog nooit een schadeclaim ingediend
 - Wil niet zeggen
62. Heeft u ooit een verzekeraar bij een verzekeringsaanvraag van onvolledige of onjuiste informatie voorzien?
- Ja
 - Nee
 - Nog nooit een verzekering afgesloten
 - Wil niet zeggen

Vertrouwen

63. Denkt u dat er verzekeraars zijn die standaard eerst claims afwijzen?
- Ja, ik weet het wel zeker
 - Weet ik niet, zou wel kunnen
 - Nee, zeker weten niet
64. Nu volgt een lijst met een aantal situaties/een aantal mogelijke ergernissen, als het gaat om verzekeringen en verzekeraars. Kunt u aangeven welke situaties u persoonlijk als een ergernis ervaart? (maximaal 3 antwoorden mogelijk)
- Wachttijden bij de telefonische klantenservice
 - Trage reactie op vragen
 - De lange tijd die het duurt om een polis te ontvangen
 - De geneigdheid van een verzekeraar om niet uit te willen keren/trage uitkering
 - De soms lange contractduren/beperkte opzeg momenten
 - De kleine lettertjes (clausules en uitsluitingen)
 - De grote hoeveelheid mailings/folders/reclames
 - De jaarlijkse (forse) premieverhogingen
 - Het juridische taalgebruik
 - De constante veranderingen van polissen en voorwaarden (bijv. ziektekosten, pensioen, levensloop, WAO-gat)
65. Past het begrip 'benaderbaar' beter bij de overheid of bij verzekeraars?
- Past beter bij de overheid
 - Past beter bij verzekeraars
 - Weet niet
66. Past het begrip 'betrouwbaar' beter bij de overheid of bij verzekeraars?
- Past beter bij de overheid
 - Past beter bij verzekeraars
 - Weet niet
67. Past het begrip 'efficiënt' beter bij de overheid of bij verzekeraars?
- Past beter bij de overheid
 - Past beter bij verzekeraars
 - Weet niet
68. Past het begrip 'voordelig' beter bij de overheid of bij verzekeraars?
- Past beter bij de overheid
 - Past beter bij verzekeraars
 - Weet niet

69. In welk type onderneming heeft u het minst vertrouwen?
- Verzekeraars
 - Banken
 - Pensioenfondsen
 - Weet niet
70. In welk type verzekeraar heeft u het minste vertrouwen?
- Schadeverzekeraars (motorrijtuigen, brand, etc.)
 - Levensverzekeraars
 - Zorgverzekeraars
 - Weet niet

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

71. Ik merk dat verzekeraars zich vernieuwen door steeds nieuwe producten op de markt te brengen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
72. Verzekeraars spelen met hun productenaanbod in op de wensen van de consument
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
73. De verzekeraars denken alleen maar aan geld verdienen en niet aan de consument
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
74. Als ik schade heb geleden, kan ik er van op aan dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
75. 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."
- Past beter bij de overheid
 - Past beter bij verzekeraars
 - Weet niet

Kennis en transparantie (publieksvoorlichting)

Nu volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling.

76. In het voortgezet onderwijs moet aandacht worden besteed aan verzekeringen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
77. Supermarkten moeten aan de klant duidelijk maken hoeveel winst ze op hun producten maken
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
78. Verzekeraars moeten aan de klant duidelijk maken hoeveel vergoeding (provisie) ze betalen aan de tussenpersoon die hun polissen verkoopt
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
79. Huisartsen moeten aan de patiënten duidelijk maken hoeveel ze verdienen aan het voorschrijven van medicijnen
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
80. 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)
81. Door wie wordt het toezicht op verzekeraars betaald?
- De overheid
 - De verzekeraars zelf
 - Weet niet

82. Wie moet volgens u objectieve, niet-commerciële voorlichting geven over alles wat met verzekeren te maken heeft (meerdere antwoorden mogelijk)
- De overheid
 - De verzekeraars
 - Tussenpersonen
 - De branchevereniging van verzekeraars
 - De Consumentenbond
 - De wettelijke toezichthouders op de verzekeraars
83. Als u een verzekering gaat afsluiten, welke informatiebronnen raadpleegt u dan? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Familie/vrienden/kennissen
 - De Consumentenbond
 - De Autoriteit Financiële Markten
 - De bank
 - De tussenpersoon
 - De verzekeraar
 - Het internet
 - Vergelijkingsites
84. Is er voldoende objectieve, niet-commerciële informatie voor handen op het gebied van verzekeren?
- Ja, ruim voldoende
 - Ja, voldoende
 - Nee, onvoldoende
 - Nee, zeer onvoldoende
85. Als er een voorlichtingswebsite over verzekeringen wordt gemaakt, welke van onderstaande onderwerpen mogen volgens u niet ontbreken (maximaal 3 antwoorden)
- Informatie over verzekeringsdekkingen en uitsluitingen
 - Informatie over waar ik op moet letten bij het afsluiten van een verzekering
 - Informatie over het indienen van een claim
 - Informatie over het indienen van een klacht
 - Informatie over het wijzigingen/opzeggen van mijn polis
 - Informatie over gemiddelde premies
 - Informatie over actuele ontwikkelingen zoals levensloop, prepensioen, ziektekosten, etc.
 - Consumentenforum
 - Mogelijkheid tot het stellen van vragen per e-mail
86. Bent u lid (geweest) van een sportvereniging/sportclub
- Ja **ga naar vraag 87**
 - Nee **ga naar vraag 89**
87. Welke van onderstaande verzekeringen zijn belangrijk om te hebben als u gaat sporten?
- Ziektekostenverzekering
 - Aansprakelijkheidverzekering
 - Rechtsbijstandverzekering
 - Arbeidsongeschiktheidverzekering
 - Levensverzekering
 - Ongevallenverzekering
 - Begrafenisverzekering
88. Heeft uw (voormalige) sportvereniging/sportclub een ongevallenverzekering?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
- Risicoschatting**
89. 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)
- Aanvullende ziektekostenverzekering
 - Aansprakelijkheidsverzekering (ook wel: WA)
 - Brand/inboedelverzekering
 - Ongevallenverzekering
 - Begrafenisverzekering
 - Pensioen
 - Reisverzekering
 - Lijfrente
 - Arbeidsongeschiktheidsverzekering
 - Hypotheek
 - Rechtsbijstandverzekering
 - Levensverzekering
 - Autoverzekering
 - Aanvullende WIA-verzekeringen
90. Hoeveel huishoudens in Nederland hebben volgens u jaarlijks te maken met een inbraak/diefstal?
- 1 op 5
 - 1 op 50
 - 1 op 500
 - 1 op 5.000
 - 1 op 50.000
91. 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

92. Hoeveel 35-jarige mannen in Nederland denkt u dat er jaarlijks overlijden?
- 1 op 10
 - 1 op 100
 - 1 op 1.000
 - 1 op 10.000
 - 1 op 100.000
 - 1 op 1.000.000
93. Wie betaalt de schade aan uw woning als door een dijkdoorbraak uw huis onder water komt te staan?
- Ikzelf
 - De verzekeraar
 - De overheid
94. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling: 'Iedereen in Nederland moet meebetalen aan de schade bij overstroming, ook al woont men in een gebied waar geen overstroming plaats kan vinden'
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
95. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling: 'Mensen die bewust een huis kopen in een gebied dat kan overstromen bij een dijkdoorbraak moeten zelf opdraaien voor de kosten als dit gebeurt'
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens

Pensioenen

96. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling: 'Ik heb een helder beeld van mijn inkomen na mijn pensioengerechtigde leeftijd'
- Eens
 - Gedeeltelijk eens
 - Niet eens, niet oneens
 - Gedeeltelijk oneens
 - Oneens
97. Tot welke leeftijd denkt u dat u door zult (moeten) werken? ... jaar

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