VERBOND VAN VERZEKERAARS

InSites Consulting

April 2017

Directe verzekering

Consumenten feedback

Deep dive

Voor

Marly de Blaeij | Beleidsadviseur schade
Joop Daggers | Communicatieadviseur / Redactiecoördinator

Door

Mathieu Veldhuijzen | Business Director
Nouschka Tijdeman | Sr. Research Consultant
Jacqueline van ‘t Hof | Jr. Research Consultant

ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

ACHTERGROND

Bij een aanrijding die door een ander is veroorzaakt, moet je als consument de schade verhalen via de tegenpartij. Het Verbond is een onderzoek gestart naar de mogelijkheden van een zogenaamde directe autoverzekering. Bij deze direct verzekering wordt de schade vergoed door je eigen verzekeraar. Er is dus sprake van een directe relatie tussen de eigen verzekeraar en de klant. Dit is een voordeel omdat:

- Er is sprake van onderling vertrouwen
- Je kiest je eigen verzekeraar op kwaliteit
- Het proces gaat sneller met je eigen verzekeraar c.q. je krijgt sneller je geld terug

Daarnaast, als we kijken naar de toekomst, ontwikkelen nieuwe technieken in auto's zich in snel tempo. Hierbij wordt de rol van de bestuurder beperkter; de bestuurder krijgt de positie van inzittende. Dit maakt dat het aansprakelijk stellen van de bestuurder volgens het Verbond niet logisch is. Het is namelijk niet fair om een bestuurder aansprakelijk te stellen als zijn of haar autopilot niet goed functioneert, maar tegelijkertijd wil je het slachtoffer wel beschermen. Je kunt er dan voor kiezen om de eigenaar van een auto altijd de schade te laten vergoeden, maar je kunt ook kiezen voor een systeem waarbij iedereen zijn eigen schade verzekert: de directe verzekering, waarbij je er zelfs voor kunt kiezen het aansprakelijkheidsrecht geen rol meer te laten spelen

De directe verzekering kan dus op dit moment, maar ook naar de toekomst toe voordelen bieden. Op dit moment doet het Verbond met haar leden onderzoek naar de haalbaarheid van de directe verzekering. Begin mei vindt een dialoogsessie plaats met stakeholders en voor deze bijeenkomst wil het Verbond graag feedback en ideeën van consumenten delen. Het Verbond wil inzicht verkrijgen in hoe de consument de directe verzekering ervaart en eerste input verzamelen voor toekomstige communicatie hierover.

DOELSTELLINGEN

Business doelstelling

Omarming van de directe verzekering door zowel leden, stakeholders als consumenten met als doel consumenten nu en in de toekomst beter van dienst te zijn.

Onderzoeksdoelstelling

- Inzicht verkrijgen in de houding en verwachtingen van consumenten t.a.v. de directe verzekering
- Inzicht verkrijgen in potentiële *points of entry* om consumenten ertoe aan te zetten om gebruik te maken van de directe verzekering; op welke voordelen inspelen?

Onderliggende onderzoeksvragen

- Hoe ervaren consumenten hun huidige autoverzekering en het afhandelen van de schade met de tegenpartij op dit moment?
- Op welke onderliggende behoeften speelt de directe verzekering in?
- Wat zijn de drivers en barrières om gebruik te willen maken van de directe verzekering c.q. waarom moet het er komen?
- Worden de voordelen van de directe verzekering die het Verbond ziet ook gezien door consumenten (nu en naar de toekomst toe)? Wat is de toegevoegde waarde van de directe verzekering en hoe kunnen eventuele barrières worden weggenomen?
- Wat zijn de *points of entry* om er gebruik van te willen maken? Welke boodschap moeten we dan brengen (aan wie) en waar communiceren we die?

METHODE & DEELNEMERS

1133	144	6
Posts	Actieve deelnemers	Opdrachten

Geïnteresseerd om mening te delen

Geïnteresseerd in de thema's schade, leven en inkomensverzekeringen

48%	Vrouw
52%	Man

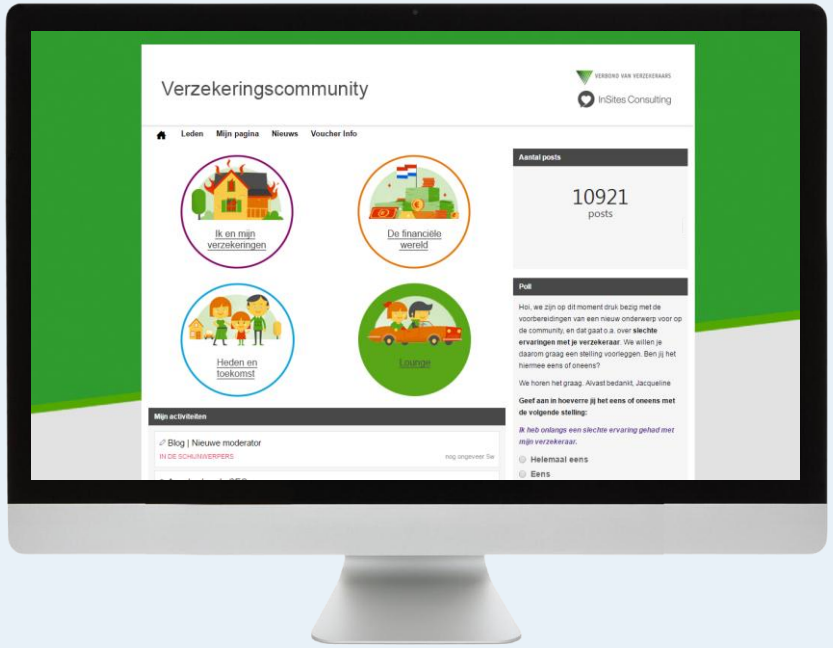
9%	18-25
27%	26-35
17%	36-45
27%	46-55
20%	56-70

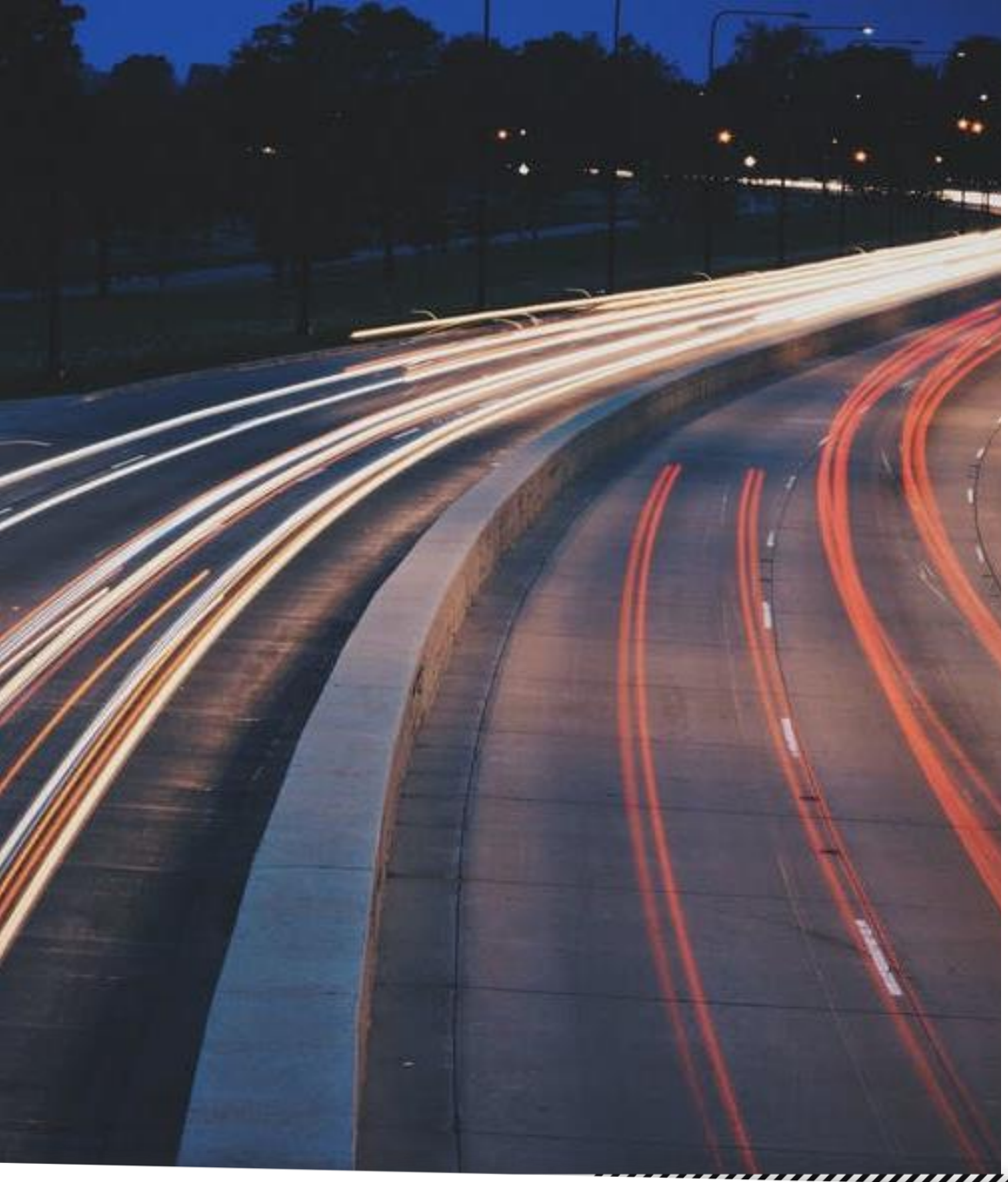
12%	Laag opleidingsniveau
38%	Middel opleidingsniveau
50%	Hoog opleidingsniveau

80%	Consument
20%	ZZP'er / ondernemer

25%	Negatieve houding t.a.v. financiële toekomst
75%	Positieve houding t.a.v. financiële toekomst

15%	Passieve houding t.a.v. financiële situatie
85%	Actieve houding t.a.v. financiële situatie





ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

HOUDING VAN CONSUMENTEN HANGT AF VAN DE VERZEKERING DIE MEN HEEFT EN OF MEN SLACHTOFFER IS GEWEEST VAN EEN ONGEVAL

ONERVAREN	ERVAREN	ERVAREN	ERVAREN
WA/ALL-RISK	ALL-RISK	TUSSENPERSOON	WA

“Ik verwacht dat mijn verzekeringsmaatschappij alles in het werk zal stellen om niet te hoeven betalen/uitkeren. De WA-verzekering zou niet moeten uitmaken als de schuld niet bij mij ligt.”

Hanuma, 46-55, F, Hoog opleidingsniveau

ONERVAREN

WA/ALL-RISK

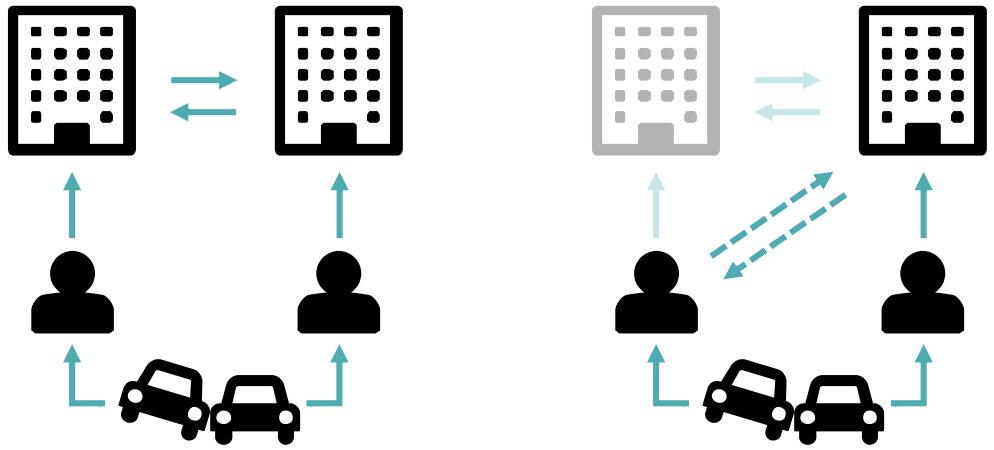
VERWACHT WORDT DAT DE VERZEKERAAR DE SCHADE AFHANDELT

WERKELIJKE AFHANDELING ROEPT VERBAZING OP

Omdat men niet weet hoe de afhandeling werkt is deze groep, **ongeacht welke verzekering ze hebben**, geneigd om als eerste hun eigen verzekeraar te benaderen om erachter te komen hoe het afhandelen van schade precies werkt en wat te doen. Dit voelt als een **logische stap**; men heeft **bewust gekozen** voor een bepaalde verzekeraar. Men verwacht dat de eigen verzekeraar de schade afhandelt en dat zij **vanuit jouw belang handelt:**

- **Beide partijen** nemen contact op met hun **eigen verzekeraar**.
- **Verzekeraars** nemen **onderling contact** met elkaar op. Mocht de verzekeraar van de tegenpartij vragen hebben aan jou als slachtoffer, verwacht men dat die via de eigen verzekeraar gesteld worden.
- Als inderdaad blijkt dat ze slachtoffer zijn, verwacht men dat de **schade direct uitbetaald** wordt door de **verzekeraar van de tegenpartij**, of door de eigen verzekeraar die het geld ontvangt van de verzekeraar van de tegenpartij.

Dat het afhandelen van schade in geval van een WA-verzekering **via de tegenpartij moet, verrast** de groep. Men vindt dit **niet logisch** en het voelt alsof het **niet objectief** gebeurt. Men vraagt zich af: *"Waarom heb je dan je eigen verzekeraar, als die de schade niet voor jou afhandelt? Je eigen verzekeraar zal ook meer voor jou 'vechten' in tegenstelling tot die van de tegenpartij. Die wil er zo goedkoop mogelijk vanaf komen."*



Verwachting *Realiteit*

"Dat je contact op moet nemen met de verzekeraar van de tegenpartij is niet goed, verzekeraars zijn er altijd op gefocust zo min mogelijk uit te keren, dus jij moet dat gaan bewijzen dat de klant van die maatschappij schuldig is.. Het beste zou zijn als de verzekeraars onderling de schades oplossen, dat is wel zo prettig."

GerardV, 46-55, M, Hoog opleidingsniveau

ERVAREN

ALL-RISK

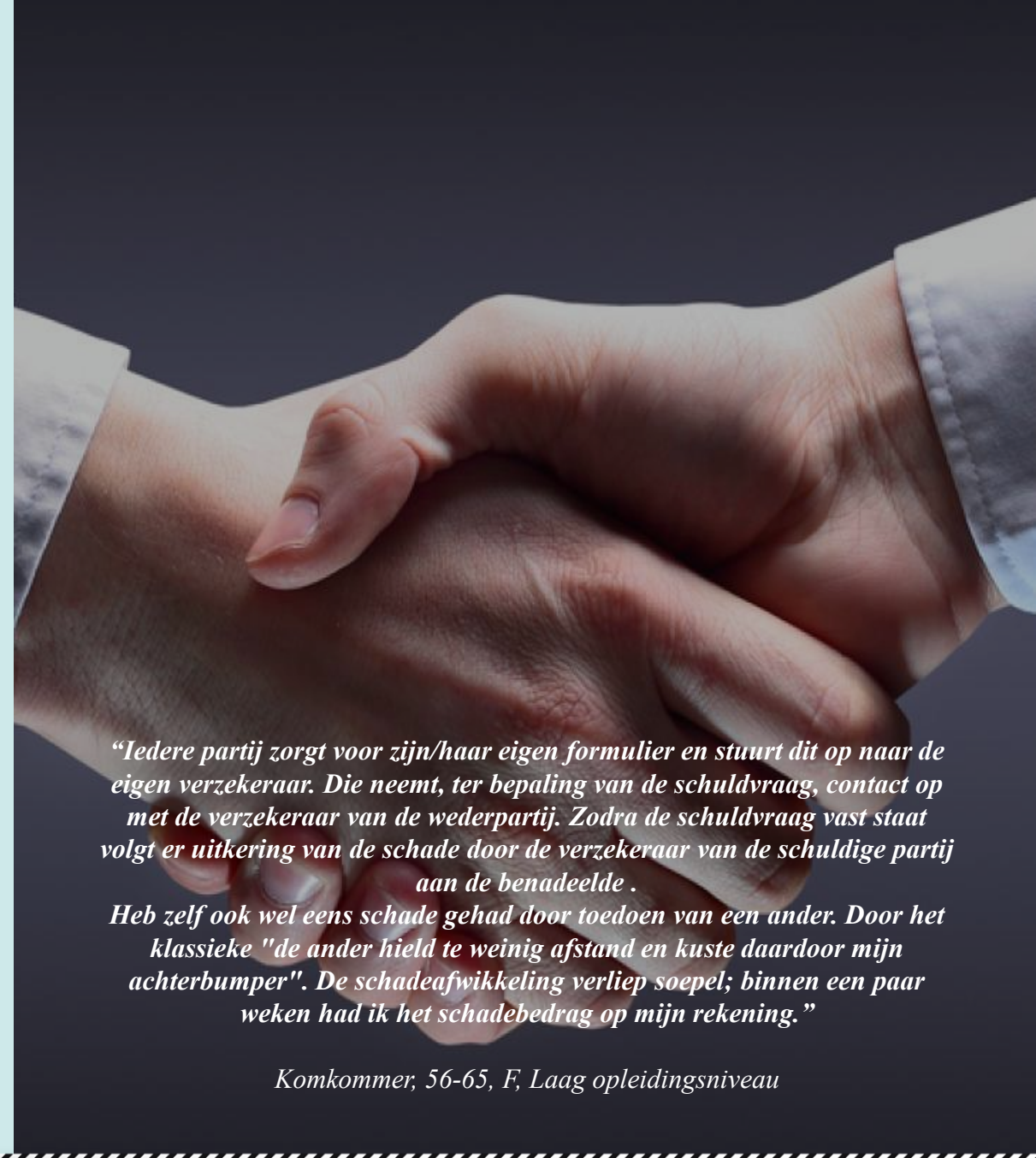
ERVAREN

TUSSENPERSOON

TEVREDEN OVER DE SCHADEAFHANDELING

Consumenten die **een ongeval** hebben meegemaakt en een **All-risk**-verzekering hebben, vinden de afhandeling meestal goed verlopen, tenzij de andere partij uit het buitenland komt of niet verzekerd is. Ditzelfde geldt voor mensen die via een **tussenpersoon** een verzekering hebben afgesloten; onderling wordt het geregeld.

Tevredenheid komt voort uit het feit dat men **ontzorgd** wordt door de verzekeraar. Men hoefde niet zelf tijd en moeite te stoppen in het afhandelen van de schade, enkel wanneer de verzekeraar aanvullende vragen had. Daarnaast: de verzekeraar **behartigt jouw belangen** en komt tijdens het beantwoorden van de schuldvraag voor jou op.



"Iedere partij zorgt voor zijn/haar eigen formulier en stuurt dit op naar de eigen verzekeraar. Die neemt, ter bepaling van de schuldvraag, contact op met de verzekeraar van de wederpartij. Zodra de schuldvraag vast staat volgt er uitkering van de schade door de verzekeraar van de schuldige partij aan de benadeelde .
Heb zelf ook wel eens schade gehad door toedoen van een ander. Door het klassieke "de ander hield te weinig afstand en kuste daardoor mijn achterbumper". De schadeafwikkeling verliep soepel; binnen een paar weken had ik het schadebedrag op mijn rekening."

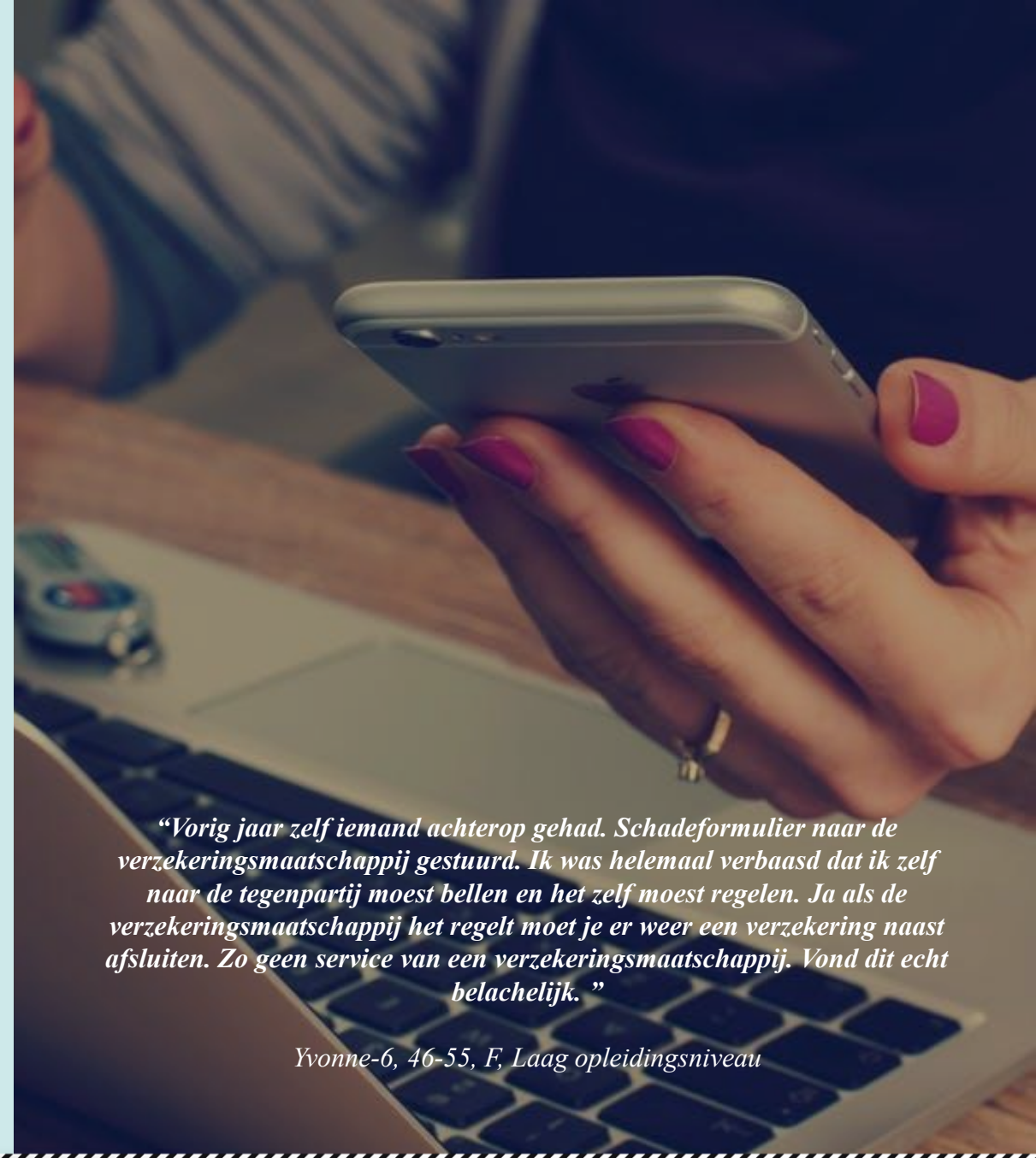
Komkommer, 56-65, F, Laag opleidingsniveau

ERVAREN

WA

TELEURGESTELD IN EIGEN VERZEKERAAR

Consumenten die **een ongeval** hebben meegemaakt en een **WA-verzekering** hebben, waren teleurgesteld in hun verzekeraar. Men had niet verwacht dat er zelf veel geregeld en gebeld moest worden om de schade af te handelen; het voelt als **veel gedoe**. Men had **verwacht dat de verzekeraar voor hen op zou komen** en voor hen in conclaaf zou gaan met de tegenpartij. *“Waar heb je anders een verzekering voor?”* Nu is men afhankelijk van de tegenpartij en zijn of haar verzekeraar.

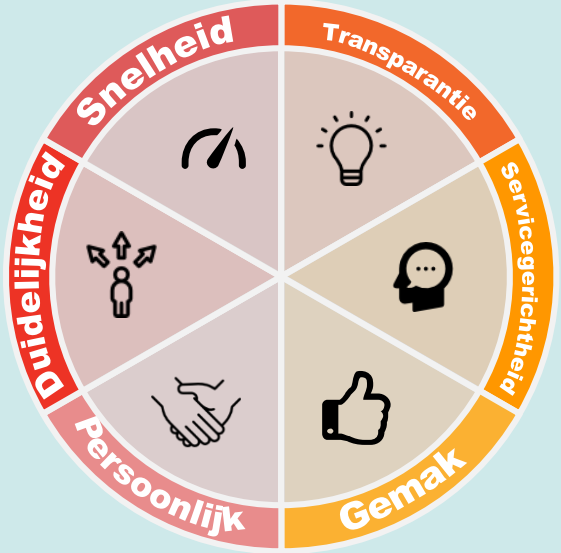


“Vorig jaar zelf iemand achterop gehad. Schadeformulier naar de verzekeringsmaatschappij gestuurd. Ik was helemaal verbaasd dat ik zelf naar de tegenpartij moest bellen en het zelf moest regelen. Ja als de verzekeringsmaatschappij het regelt moet je er weer een verzekering naast afsluiten. Zo geen service van een verzekeringsmaatschappij. Vond dit echt belachelijk. ”

Yvonne-6, 46-55, F, Laag opleidingsniveau

SLACHTOFFER: BIJ AFHANDELEN SCHADE IS ER VOORAL BEHOEFTE AAN GEMAK, SNELHEID, TRANSPARANTIE EN SERVICEGERICHTHEID

BEHOEFTEN: DADER & SLACHTOFFER
Op basis van eerder onderzoek weten we dat consumenten de volgende behoeften hebben bij het afhandelen van schade (zowel slachtoffer als dader):



SLACHTOFFER: GEWENSTE SITUATIE
Op basis van de verwachtingen en ervaringen, zijn de belangrijkste behoeftes gedefinieerd die van belang zijn bij het afhandelen van schade na een ongeval:

- Zorgen worden **uit handen** genomen
- **Snel schadevergoeding ontvangen**; binnen 4 weken
- **Op de hoogte** gehouden worden van de afhandeling
- Verzekeraar **behartigt de belangen** van het slachtoffer

ONERVAREN	ERVAREN	ERVAREN	ERVAREN
WA/ALL-RISK	ALL-RISK	TUSSENPERSOON	WA

SLACHOFFER: WERKELIJKE SITUATIE
De manier van afhandelen vervult niet alle behoeftes die men heeft en de verwachtingen komen niet geheel overeen met hoe schadeafhandeling daadwerkelijk verloopt. Fricties:

- Moeite moeten steken om zelf achter de schade aan te gaan en afhankelijk zijn van de verzekeraar van de tegenpartij
- Van te voren onduidelijk dat zelf de schade afgehandeld moet worden ondanks dat men een verzekering heeft. Dit kost extra tijd.
- Verzekeraar komt niet op voor de belangen van het slachtoffer

ERVAREN
WA

ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

DE HOUDING T.A.V. DE DIRECTE VERZEKERING IS POSITIEF

"Mijn eerste indruk is dat dit uitermate, echt uitermate positief is. De wachttijd en de onzekerheid of iets wel of niet wordt geregeld, hersteld en uitbetaald wordt danig ingekort. Bovendien moet ik minder bewijzen en wordt meer voor mij en van mij overgenomen. Alles ervaar ik als positief en ik zie niets dat mij niet zou moeten aanspreken. Ik denk zeker dat ik verschil zal merken omdat mij stress en spanning bespaard wordt en daar kan ik wel vrolijk van worden. Dit moet er dus echt wel komen. Ontzorging van de nasleep van een ongeval. Puike actie Verbond en ga zo door!"

Toetjesmonster, 36-45, F, Hoog opleidingsniveau

DE DIRECTE VERZEKERING BIEDT 3 BELANGRIJKE VOORDELEN T.O.V. DE HUIDIGE WA-VERZEKERING WANNEER JE SLACHTOFFER BENT

Consumenten willen in geval van een ongeval zoveel mogelijk ***ontzorgd worden***. Te maken krijgen met een ongeval veroorzaakt al genoeg stress en het liefst wordt er zoveel mogelijk overgelaten aan de verzekeraar om alles met de tegenpartij af te handelen. Bovendien ervaart de consument het als prettig dat ze een persoonlijkere relatie hebben met hun eigen verzekeraar. Die komt betrouwbaarder over en het voelt alsof hij aan jouw kant staat: de verzekeraar **behartigt de *belangen*** van de consument. Ondanks dat men niet zelf betrokken is bij de schadeafhandeling, verwacht men wel op de hoogte gehouden te worden over hoe de afhandeling ervoor staat. Met de Directe Verzekering wordt ingespeeld op de gebieden waar frictie zit tussen de behoeftes van de consument en de daadwerkelijke manier van afhandelen. De consument is meer ***in controle*** en ***minder afhankelijk*** van de tegenpartij en diens verzekeraar.

1. GEMAK

Bij de Directe Verzekering worden **zorgen uit handen** genomen door de verzekeraar. Alles wordt achter de schermen geregeld, wat, in tegenstelling bij het afhandelen van schade bij een WA-verzekering, **stress** en **irritatie voorkomt** en de consument **rust** geeft.

2. EFFICIËNTIE

De verzekeraar beschikt over de **juiste kennis, expertise** en **contacten** om afhandeling snel te laten verlopen. Daardoor zal de afhandeling sneller verlopen dan in geval van een WA-verzekering waarbij de consument hier zelf achteraan moet gaan. Dit zorgt voor **rust** bij de consument.

3. VERTROUWEN

De verzekeraar gaat in conclaaf met de tegenpartij en treedt op als **expert** en **belangenbehartiger** namens de consument, in tegenstelling tot wanneer de consument voor zijn eigen belangen moet opkomen in geval van een WA-verzekering. Dit wekt **vertrouwen** en zorgt voor **geruststelling** bij de consument.

ECHTER HEBBEN CONSUMENTEN 4 ZORGEN BIJ DE DIRECTE VERZEKERING

Ondanks dat men in geval van de huidige WA-verzekering zelf teveel moet regelen, vindt men het ***verminderen van de transparantie*** bij een overstap naar de Directe Verzekering een groot nadeel. Daarnaast is men bang voor de financiële gevolgen die aan de Directe Verzekering hangen. Men heeft behoefte aan transparantie en duidelijkheid en daar schiet de Directe Verzekering op dit moment nog in te kort. Echter, ***de voordelen wegen zwaarder dan de nadelen*** die aan de Directe Verzekering hangen.

1. GEBREK AAN TRANSPARANTIE

Doordat de consument in geval van de Directe Verzekering niet langer betrokken is bij de schadeafhandeling, heeft men geen zicht op hoe de afhandeling verloopt. Men heeft niet langer de controle.

Daarnaast zijn er vragen over wat er gebeurt als de tegenpartij geen directe verzekering heeft of bij dezelfde verzekeraar zit.

2. HOGERE PREMIE

Als de Directe Verzekering ingevoerd wordt ter vervanging van de huidige WA-verzekering verwachten consumenten dat de premie omhoog gaat. In geval van de Directe Verzekering neemt de verzekeraar een deel van het werk van de consument over, waardoor zij een hogere werklast zullen hebben.

3. KANS OP TERUGBETALEN

Als de schadevergoeding direct na het melden van de schade wordt uitgekeerd en achteraf, na onderling contact van de verzekeraars, blijkt dat er teveel schadevergoeding is betaald, of als blijkt dat er überhaupt niet uitgekeerd had mogen worden, is de consument bang de ontvangen vergoeding terug te moeten betalen.

4. LAGERE VERGOEDING

Men is bang dat verzekeraars het drukker zullen krijgen en de schade sneller moeten afhandelen. Daardoor zullen ze niet voldoende opkomen voor de situatie van de consument en verwachten minder schadevergoeding uitgekeerd te zullen krijgen.

CONSUMENTEN ZIJN POSITIEF OVER DE DIRECTE VERZEKERING, MAAR VOOR WIE HET RELEVANT IS VERSCHILT

ONERVAREN

WA/ALL-RISK

De Directe Verzekering komt overeen met hoe men had verwacht dat afhandeling zou verlopen. Men **dacht dat het al zo geregeld was**, ongeacht het type verzekering.

ERVAREN

WA

Consumenten met een WA-verzekering zijn positief over de Directe Verzekering. Men ziet hier direct het voordeel **voor zichzelf** van in t.o.v. huidige manier van afhandelen van schade met een WA-verzekering.

ALL-RISK

Consumenten met een All-risk-verzekering zijn positief over de Directe Verzekering, maar zien er voor henzelf niet de toegevoegde waarde van in: de verzekeraar regelt nu alles al. Men vindt het interessant voor **mensen met een WA-verzekering**.

TUSSENPERSOON

Consumenten met een tussenpersoon zijn positief over de Directe Verzekering, maar zien er voor henzelf niet de toegevoegde waarde van in: de tussenpersoon regelt alles. Men vindt het interessant voor **mensen zonder tussenpersoon** die werk uit handen willen geven.

ONERVAREN

WA/ALL-RISK

DRAAGVLAK VOOR DE DIRECTE VERZEKERING VANWEGE MATCH MET VERWACHTINGEN

Ongeacht het **type verzekering**, consumenten die **nooit eerder betrokken** zijn geweest bij een verkeersongeval reageren **positief** op de Directe Verzekering. De manier van afhandelen van schade bij een Directe Verzekering komt **overeen met hun verwachtingen**: men ging er vanuit dat het op deze manier zou verlopen.

"Ik vind het positief dat de verzekeraar meer aan mijn kant staat en meedenkt. Ik vind er op dit moment niks minder aan. Ik denk dat je meer geholpen wordt en dat je minder hoeft te doen. Nu wordt er vaak door de tegenpartij alles afgehandeld en daar komt verandering in. Ik zou zeker hiervoor gaan, je hebt als slachtoffer het idee dat er meer naar je geluisterd wordt en dat er iemand aan jouw kant staat. En je hoeft minder te regelen en te onderhandelen, dat doet de verzekeraar nu allemaal voor je."

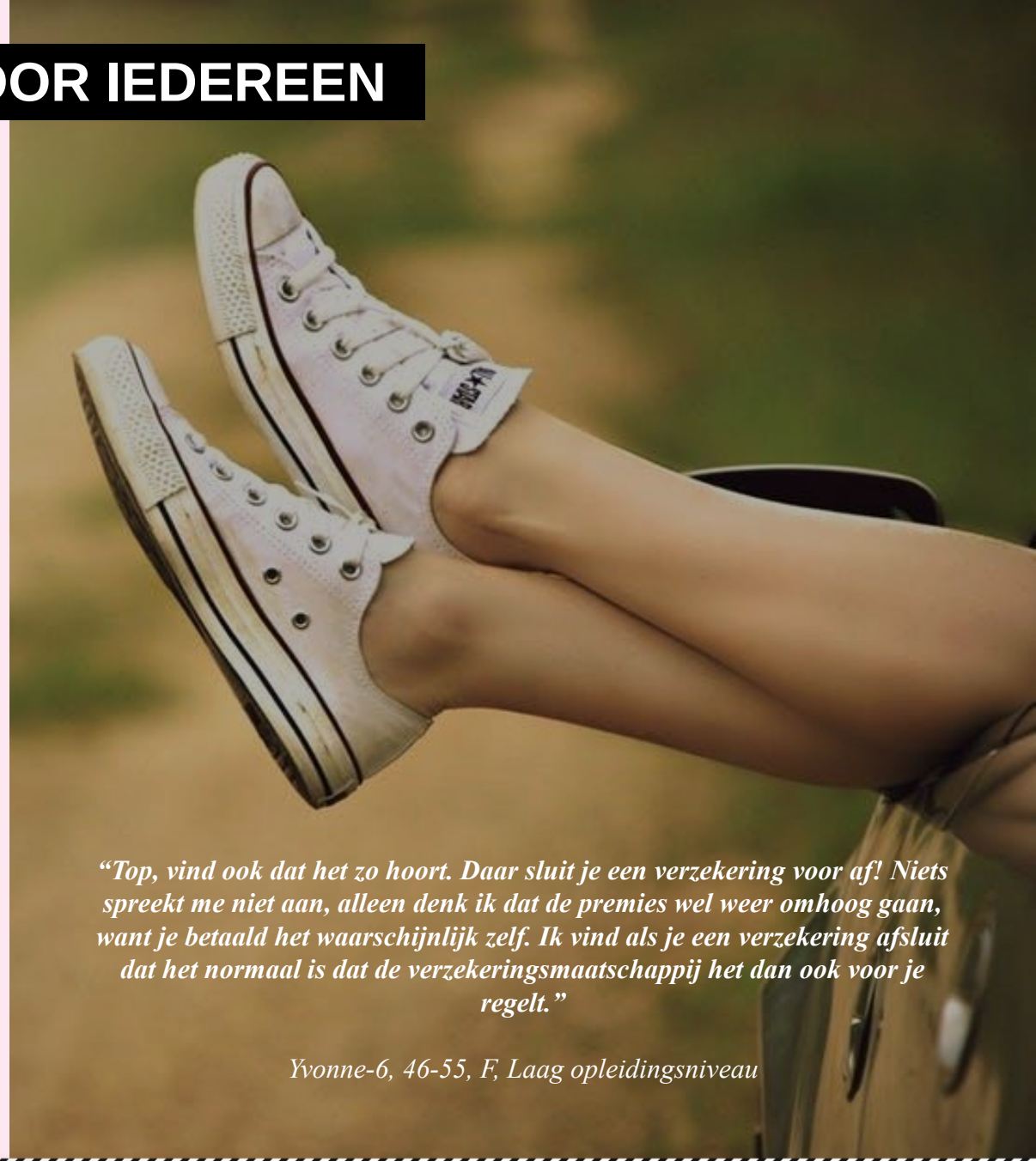
Limoen17, 26-35, F, Gemiddeld opleidingsniveau

ERVAREN

WA

PERSOONLIJKE VOORDELEN VOOR IEDEREEN MET EEN WA-VERZEKERING

Consumenten die **een ongeval** hebben meegemaakt en een **WA-verzekering** hebben, waren teleurgesteld in hun verzekeraar. Men had niet verwacht dat er zelf veel geregeld en gebeld moest worden om de schade af te handelen; het voelt als veel gedoe. Men reageert **positief** op de Directe Verzekering en vindt deze nieuwe verzekering interessant, omdat de verzekeraar ***zorgen uit handen*** neemt en ***opkomt voor de belangen*** van de klant. Dit wekt **vertrouwen**.



"Top, vind ook dat het zo hoort. Daar sluit je een verzekering voor af! Niets spreekt me niet aan, alleen denk ik dat de premies wel weer omhoog gaan, want je betaald het waarschijnlijk zelf. Ik vind als je een verzekering afsluit dat het normaal is dat de verzekeringsmaatschappij het dan ook voor je regelt."

Yvonne-6, 46-55, F, Laag opleidingsniveau

ERVAREN

ALL-RISK

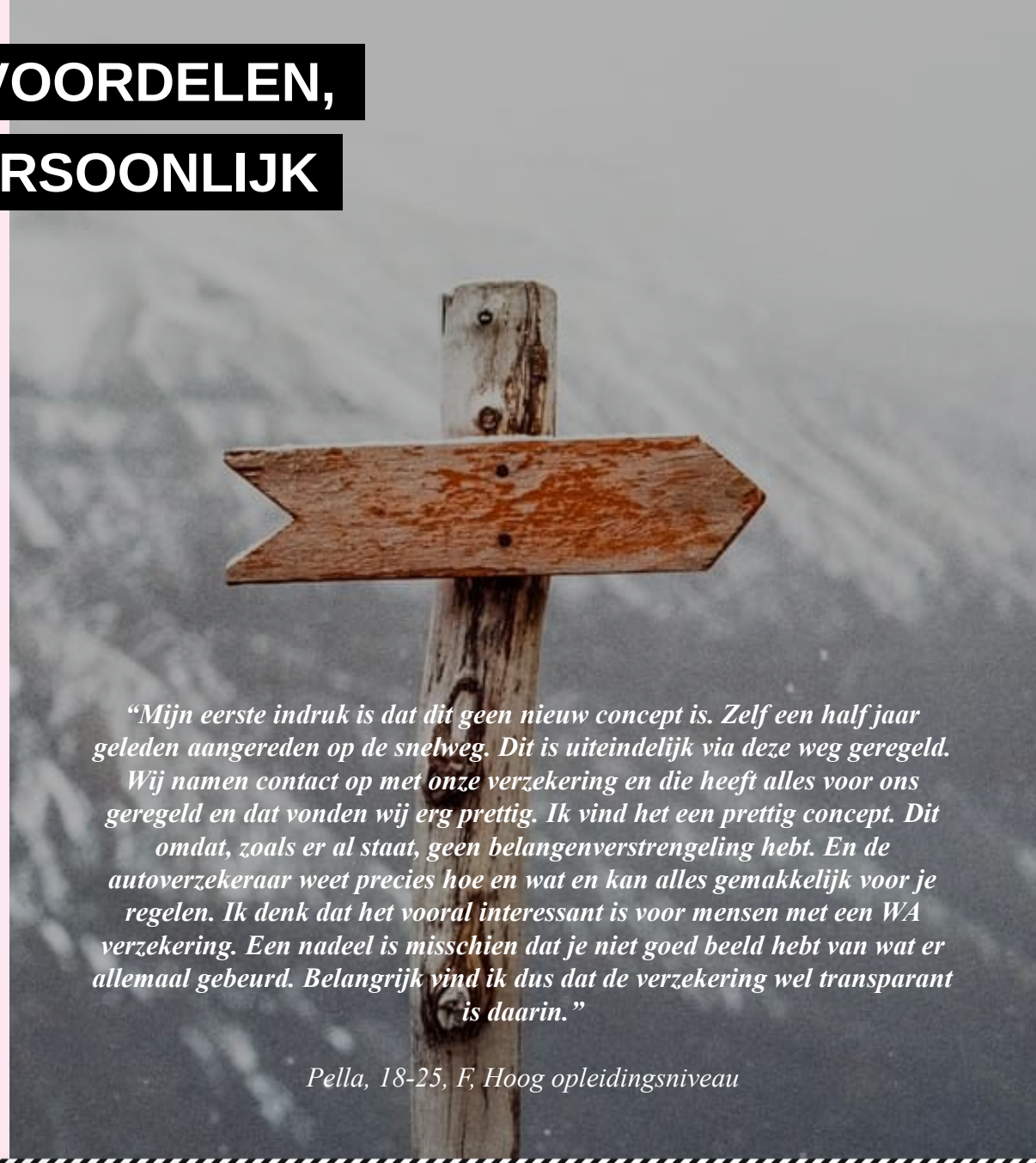
ERVAREN

TUSSENPERSOON

POSITIEF VANWEGE DE VOORDELEN, MAAR NIET VOOR MIJ PERSOONLIJK

Heb je een tussenpersoon of ben je All-risk verzekert, dan wordt het afhandelen c.q. 'gedoe' al uit handen genomen door de partij waar de verzekering is afgesloten. Heeft men een tussenpersoon, dan is hier vaak bewust voor gekozen. Hierdoor wordt het voordeel dat het bij de Directe Verzekering niet meer nodig is om een externe belangenbehartiger in te schakelen niet gezien.

- **ALL-RISK:** Consumenten die een ongeval hebben meegemaakt en een All-risk verzekering hebben, vinden de Directe Verzekering interessant, maar voor deze groep voegt het niet veel toe omdat de verzekeraar nu al alle zorgen uit handen neemt. Deze groep ziet vooral een voordeel voor **WA-verzekerden**: afhandelen schade zoals bij een All-risk verzekering nu gebeurt, **ontzorgd** worden en opkomen voor de **belangen** van de klant.
- **TUSSENPERSOON:** Ook consumenten met een tussenpersoon, vinden de Directe Verzekering interessant, maar voor deze groep voegt het niet veel toe want de tussenpersoon regelt alles. Deze groep ziet vooral een voordeel voor consumenten **zonder tussenpersoon**: lasten worden uit handen genomen en men wordt **ontzorgd**.



"Mijn eerste indruk is dat dit geen nieuw concept is. Zelf een half jaar geleden aangereden op de snelweg. Dit is uiteindelijk via deze weg geregeld. Wij namen contact op met onze verzekering en die heeft alles voor ons geregeld en dat vonden wij erg prettig. Ik vind het een prettig concept. Dit omdat, zoals er al staat, geen belangenverstrengeling hebt. En de autoverzekeraar weet precies hoe en wat en kan alles gemakkelijk voor je regelen. Ik denk dat het vooral interessant is voor mensen met een WA verzekering. Een nadeel is misschien dat je niet goed beeld hebt van wat er allemaal gebeurd. Belangrijk vind ik dus dat de verzekering wel transparant is daarin."

Pella, 18-25, F, Hoog opleidingsniveau

ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

DE DIRECTE VERZEKERING IS NU EN IN DE TOEKOMST RELEVANT, MAAR MEN BLIJFT WEL EEN AANTAL ZORGEN HOUDEN

"Verzekeraars staan inderdaad in de toekomst steeds meer voor de vraag wie de schade nu veroorzaakt heeft en wie aansprakelijk gesteld kan worden. Mee door de nieuwe technieken. Nadeel is dat ik lees dat de schade en kosten snel opgelost worden door de Directe Autoverzekering. En dat pas achteraf gekeken wordt wie aansprakelijk is. Kan daardoor dan ook de situatie ontstaan dat ik achteraf gezien zelf aansprakelijk wordt gesteld en dat ik dus ten onrechte uitgekeerd heb gekregen.. en dus terug moet betalen? Want op een dusdanige situatie zit ik niet te wachten.. Het is wel goed dat ze zich nu al richten op de nieuwe problemen die er zijn en komen en daar serieus oplossingen voor zoeken."

Geerlig, 26-35, M, Hoog opleidingsniveau

VERWACHT WORDT DAT DE DIRECTE VERZEKERING OOK IN DE TOEKOMST VOORDELEN BIEDT: MINDER ZORGEN EN COMPLEXITEIT VOOR CONSUMENT

Kijkend naar de toekomst vinden de consumenten het vooral van belang om **snel en eenvoudig** schade te kunnen afhandelen. Het is moeilijk om al een beeld te vormen bij de impact die technologie in auto's gaat hebben op het afhandelen van schade, maar men kan zich – zeker in geval van zelfrijdende auto's – voorstellen dat het te **complex** wordt om jezelf te verdedigen wanneer je enkel een WA-verzekering hebt, doordat de autofabrikant ook een rol gaat spelen bij de schadeafhandeling.

De directe verzekering biedt uitkomst door zorgen uit handen te nemen. Men waardeert het dat verzekeraars nu al bezig zijn met toekomstige vraagstukken die ontstaan door de ontwikkeling van nieuwe technologieën.

"Ik denk wel dat de Directe verzekering er moet komen als alle ontwikkelingen zoals hierboven geschetst echt doorgaan. Want als je zelf niet rijdt, maar een besturingssysteem de auto heeft overgenomen wordt het wel lastig de bestuurder aansprakelijk te stellen. Want wat als het echt een fout in het besturingssysteem is? Wordt dan de autofabrikant aansprakelijk gesteld. Het wordt er in ieder geval niet makkelijker op."

Traveller68, 56-65, M, Gemiddeld opleidingsniveau

MEER AUTONOME SYSTEMEN: DE SCHULDVRAAG IS LASTIGER TE BEPALEN EN KAN EEN NADEEL ZIJN, MAAR DE VOORDELEN WEGEN ZWAARDER

Nadeel dat men ziet en waar men niet zeker van is: de schuldvraag is veel moeilijker vast te stellen, waardoor men de kans groter inschat dat je bij de Directe Verzekering als WA-verzekerde de schadevergoeding moet **terugbetalen** als blijkt dat je wel schuldig bent. Belangrijk is dus – als het in de toekomst zover is – te vermelden dat het **aansprakelijkheidsrecht** komt te vervallen wanneer je inzittende bent in de auto en niet meer de bestuurder. Daarnaast verwacht men – net zoals in de huidige situatie het geval is – dat de nadelen van het gebrek aan transparantie, een hogere premie en een lagere schadevergoeding nog steeds van toepassing zal zijn.

Echter, toekomst met zelfrijdende auto's of niet, men wil dat de Directe Verzekering nu al doorgevoerd wordt, omdat het afhandelen van schade veel overzichtelijker en makkelijker wordt. De nadelen wegen niet op tegen de voordelen. Jouw verzekeraar staat aan jouw kant en daar kan je altijd bij terecht. Dat zorgt voor vertrouwen.

"Ongeacht de toekomst van zelfrijdende auto's en technologische hulpjes zou de directe verzekering er moeten komen om je bij te staan in geval van schade (al dan niet door eigen toedoen veroorzaakt). Voor de situaties zoals ze geschetst worden, zou het helemaal een must moeten zijn zodat je als leek niet tegenover een verzekeraar komt te staan waarbij jij je eigen onschuld moet bewijzen."

Traveller68, 46-55, F, Hoog opleidingsniveau

ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN

HUIDIGE SITUATIE IN KAART

HEDEN & DE DIRECTE VERZEKERING

TOEKOMST & DE DIRECTE VERZEKERING

KEY TAKE OUTS

DIRECTE VERZEKERING: ‘JA!’

Voor de branche is de Directe Verzekering positief:

- De huidige manier van schade afhandelen als slachtoffer bij een WA-verzekering is een *dissatisfier*, omdat de consument afhankelijk is van de tegenpartij.
- Door middel van een Directe Verzekering worden belangen van de consument beter behartigd.
- Hierdoor ontstaat meer vertrouwen. Het draagt bij aan reputatieherstel van de sector.
- Tegelijkertijd zorgt de Directe Verzekering voor meer geruststelling bij de consument, waardoor zij een incentive heeft om beter verzekerd te zijn.

Ondanks dat consumenten vooral de voordelen zien, is het wel van belang om op de volgende zaken in te spelen waar men zorgen bij heeft:

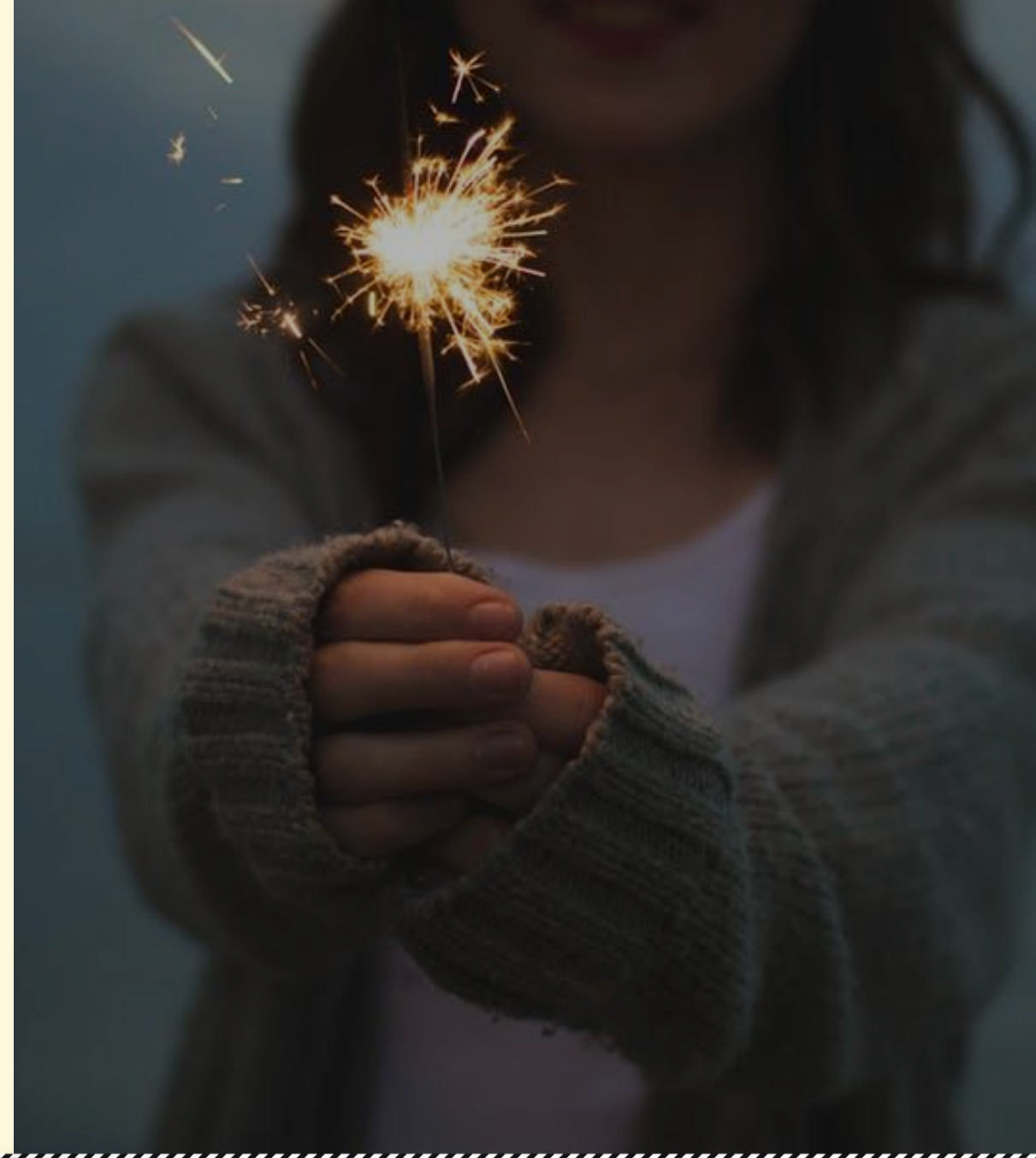
- Transparantie
- Impact op premie
- Kans op terugbetalen uitgekeerde schade
- Hoogte van de vergoeding

COMMUNICATIE: WAT, WIE, WAAR

- Benadruk **vertrouwen** en **belangenbehartiging** door de eigen verzekeraar: jouw verzekeraar wil jou zo goed mogelijk ‘servicen’ en jouw belangen behartigen.
- Benadruk het **gemak** voor de **consument**: werk uit handen kunnen geven na ongeval, bespaart tijd en voorkomt zorgen.
- Benadruk welk **werk** de **verzekeraar** van de consument **overneemt**: werkt vanuit belang van de consument, werk uit handen nemen, de consument ontzorgen en schade afhandelen met de tegenpartij.
- Leg uit op welke punten de Directe Verzekering **anders** is dan de huidige WA-verzekering.
- Wees **transparant**, zodat de consument zicht heeft op de afhandeling.
- Leg uit, als de **premie omhoog** gaat, waarom dat gebeurt.
- Leg uit of er **kans is op terugbetalen**.

- Iedereen met een **WA-verzekering**, die **geen tussenpersoon** heeft en werk graag uit handen wil geven omdat hij/zij **vertrouwen** heeft in de eigen verzekeraar, **tijd** wil besparen of vanwege het **gemak**

- Informeer de consument **proactief** over de Directe Verzekering op de **momenten** waarop er al **contact** is: bijvoorbeeld in een brief waarin premiewijziging wordt gecommuniceerd, op het moment dat een verzekering verlengd wordt, etc.



Mathieu Veldhuijzen

Business Director

+31 10 742 10 54

mathieu@insites-consulting.com

Nouschka Tijdeman

Sr. Research Consultant

+31 10 742 10 37

nouschka@insites-consulting.com

Jacqueline van ‘t Hof

Jr. Research Consultant

+31 10 742 10 40

jacqueline@insites-consulting.com

New York | **Timisoara** | **London** | **Rotterdam** | **Ghent** | **Düsseldorf**

Barbizonlaan 45 I 2908 ME Rotterdam I Nederland