



In gesprek met de Verzekeringcommunity

Consumer feedback op 'Gevolgen van klimaatverandering in relatie tot verzekeraars'

Kerninformatie

Er is deze zomer een kleinschalige opdracht uitgezet bij de CCB-verzekeringspanelen. Het onderwerp was 'gevolgen van klimaatverandering'. Er zijn twee vragen gesteld:

1. Met welke initiatieven ben jij bekend, vanuit de politiek of vanuit je eigen omgeving (zowel groot als klein), die de gevolgen van klimaatverandering proberen op te vangen om schade te beperken?
2. Wat denk jij dat verzekeraars kunnen doen om klanten aan te zetten tot duurzaam gedrag?

Wat zegt de consument?

Vraag 1: 200 reacties, door 105 personen

De eerste vraag is een beetje een opwarmertje. Natuurlijk lezen we hier over bekende initiatieven: afval scheiden, zonnepanelen, minder plastic tasjes, groen versus tegels, subsidies op groene producten, gasvrij wonen. Interessanter is dat diverse panelleden specifiek aangeven dat hun **gemeente veel groene initiatieven** onderneemt, zoals waterdoorbare tegels, meer groen, regentonsubsidie. Slechts één panellid meldt expliciet dat de lokale overheid bij hem niets lijkt te stimuleren.

Veel panelleden vinden dat de landelijke **overheid tegenstrijdige signalen** afgeeft en maatregelen neemt. Aan de ene kant subsidies, aan de andere kant meer snelwegen en juist belastingen op het opwekken van zonne-energie. Een paar panelleden geven aan dat het voor hun gevoel puur om geld draait: daarom stimuleert de overheid elektrisch rijden ipv op waterstof, gebruiken we plastic op oliebasis ipv hennep.

Het is opvallend hoe klimaatbewust de meeste panelleden (zouden willen) zijn. Er zijn wel enkele cynische reacties als 'wie moet dat betalen' en vooral 'de rest van de wereld doet niets dus waarom Nederland wel'.

Vraag 2: 165 reacties

Compilatie van suggesties door panelleden. Sommige zijn vaker genoemd. Overigens vinden sommige panelleden dit geen rol voor verzekeraars.

Beloning als je controleerbaar duurzaam bent

- Korting bij een duurzaam huis is want dat is controleerbaar.
 - o Let op, deze suggestie oogst zowel veel bijval als veel kritiek: niet iedereen krijgt dan gelijke kansen. Wat doe jij bij mensen die wel willen maar minder kunnen, zoals bij een dak op het noorden of als je huurder bent? Huurders kunnen hiervan alleen profiteren als de eigenaar/corporatie investeert → veelgenoemde reactie, ook omdat huurders vaak al minder financiële middelen hebben
- Korting op verzekering als je minder kilometers autorijdt
- Korting op verzekering of duurzame producten, punten sparen voor producten/uitjes
- Geen duurdere opstalverzekering voor huizen met zonnepanelen (risico anders verdisconteren?)
- Klanten op de verjaardag een gratis boom (ergens laten planten), bloemzaden...
- Belonen voor niet-vliegen, of belonen van reizen die milieu-impact compenseren



Richt je op bedrijven in plaats van particulieren

- Burgers worden al op diverse manieren gestimuleerd/gedwongen, bedrijven veel minder
- Openlijk steunen start-ups die zich bezighouden met duurzaamheid
- Een vuist maken tegen vuurwerk, grote cruiseschepen (?), multinationals: “Als je echt grote duurzame stappen wil maken en je bijvoorbeeld een bedrijf als Shell een grote speler op de energiemarkt centraal wil stellen qua duurzaamheid dan is het nieuws dat Aegon dwingt Shell tot een duurzamere koers. Aegon wil nl dat Shell veel meer vaart maakt met het naleven van het Parijse klimaatakkoord. Verzekeraars hebben nl ook baat bij minder opwarming en een schonere aarde. Tot nu toe steunden alle grotere aandeelhouders Shell echter nog bij een veel gematigder beleid. Wat dat betreft mag de stap van Aegon ronduit revolutionair en stoer genoemd worden.”

Bewustwording stimuleren

- Voorlichting op scholen
- Betrouwbaar advies
- Fotowedstrijd duurzaam gedrag, of meest originele besparing in huis
- Het goede voorbeeld: communiceren over eigen duurzaam ondernemen en verzekeringsbeleid
- “Gratis een persoon langssturen voor beveiligingsadvies i.c.m. duurzame adviezen: een extra service die de verzekeraar biedt, maar de verzekeraar weet ook meteen wat en wie de klant is en kan hierdoor risico beter inschatten en premies hierop aanpassen.”
- Laten zien wat gevolgen zijn voor ieders verzekering van niet-duurzaam gedrag
- “Help mee in het proces van bewustwording door gerichte info per product, hoe dit aan verduurzaming bijdraagt als je dat bij deze maatschappij afneemt. Geef kortingen bij oversluiten van oud naar nieuw en bonussen bij toenemend aantal deelnemers in het product. Dat stimuleert ook om het in familie - en kennissenkring te promoten. Goed onderwerp voor / tijdens feestjes. Zorg dat je cliënten jaarlijks transparante info krijgt wat het verduurzaamde product daadwerkelijk heeft bijgedragen in het geheel. In feite : Pas je marketing aan en vul dit goed in. Zo snijdt het mes aan twee kanten, zowel de verzekeraar als de verzekerde wordt er beter van.”
- In inspectierapporten duurzame mogelijkheden aanbevelen.
- Samenwerking/brainstorms initiëren tussen bedrijven, verzekeraars, consumenten

Hergebruik stimuleren

- “Betere vergoeding geven als iets wordt gestolen. Nu gaat de verzekering ervan uit dat spullen een hele korte tijd iets waard zijn. Als het ouder dan een jaar is krijg je bijna niets meer vergoed. Ik doe heel lang met spullen, kleding, telefoon, camera etc. schaf ik eigenlijk alleen aan als het echt nodig is omdat de vorige spullen niet meer werken of versleten zijn. Dat gedrag wordt niet beloond als je koffer dan gestolen wordt, of je spullen moet claimen na een woning inbraak.”
- Er zijn repaircafés: samenwerking?
- “Bij schade aan een huis bij herbouw/vervanging als voorwaarde verbinden dat dit bijvoorbeeld met duurzame materialen of mogelijkheden gebeurt. Deze materialen/mogelijkheden zouden dan moeten voldoen aan een bepaalde certificering. Als dit een hogere schade-uitkering betekent, dit (deels) vergoeden. (= belonen)”

Meer weten?

Deze ‘Consumer feedback’ vormt een beknopte samenvatting van een ongestructureerde discussie over dit onderwerp in de Verzekeringcommunity.

Meer informatie over dit onderwerp bij [Rentia Visser](#) van het Verbond.