



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2024

dr. Millie Elsen
Benjamin Feher, MSc.
Joost Leenen, Msc.



23 juli 2024

Inleiding



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De Consumentenmonitor geeft inzicht in ontwikkelingen in het gedrag van consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor zijn:

- het beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
- het beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in mei 2024 (Q2 2024). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 6 mei en 9 juni 2024. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De vragenlijst behandelde verschillende financiële onderwerpen, waaronder bezit van financiële producten, verzekeringen, kredieten, en pensioen. Alle in de tekst genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) in dit rapport zijn statistisch significant, tenzij anders vermeld.

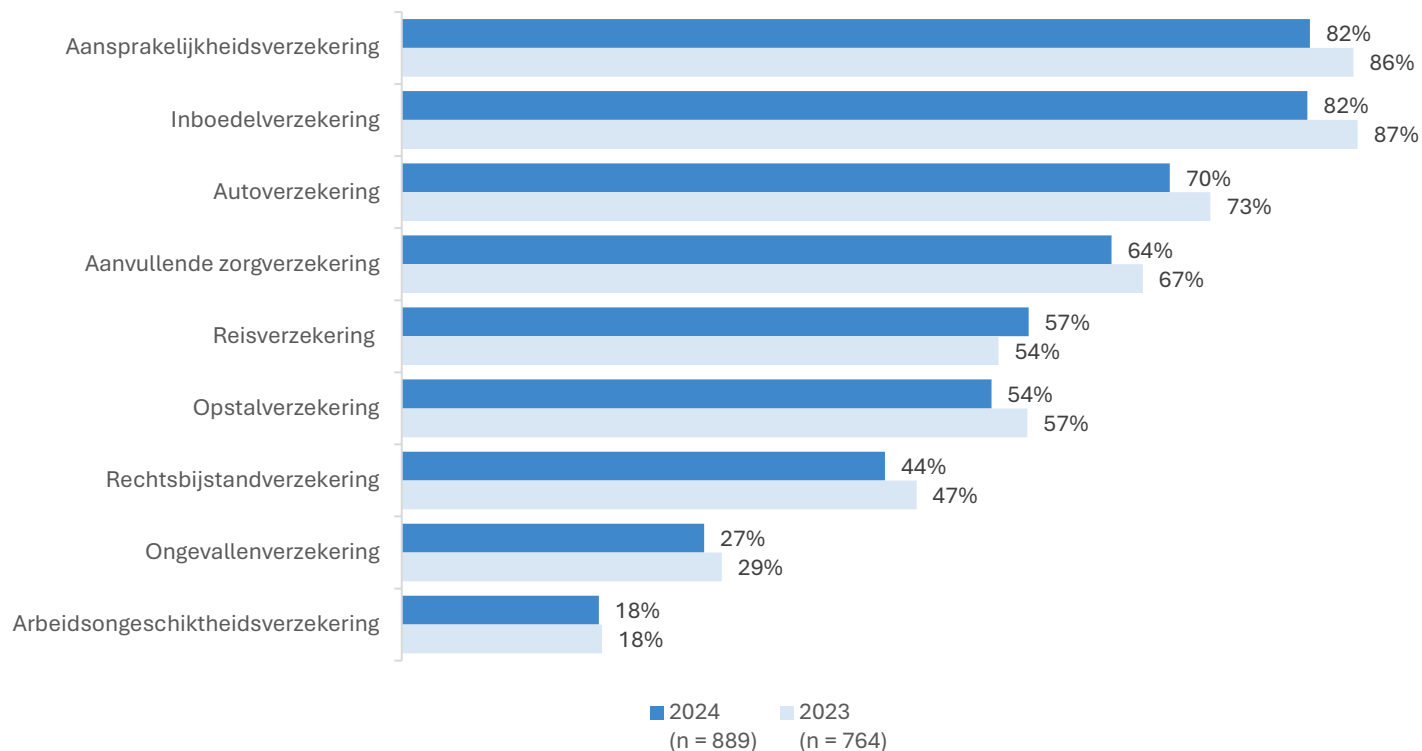


Verzekeren

Ruim 8 op de 10 Nederlanders geven aan een aansprakelijkheids- en/of een inboedelverzekering te hebben



Welke verzekeringen zijn er binnen uw huishouden/hebt u?



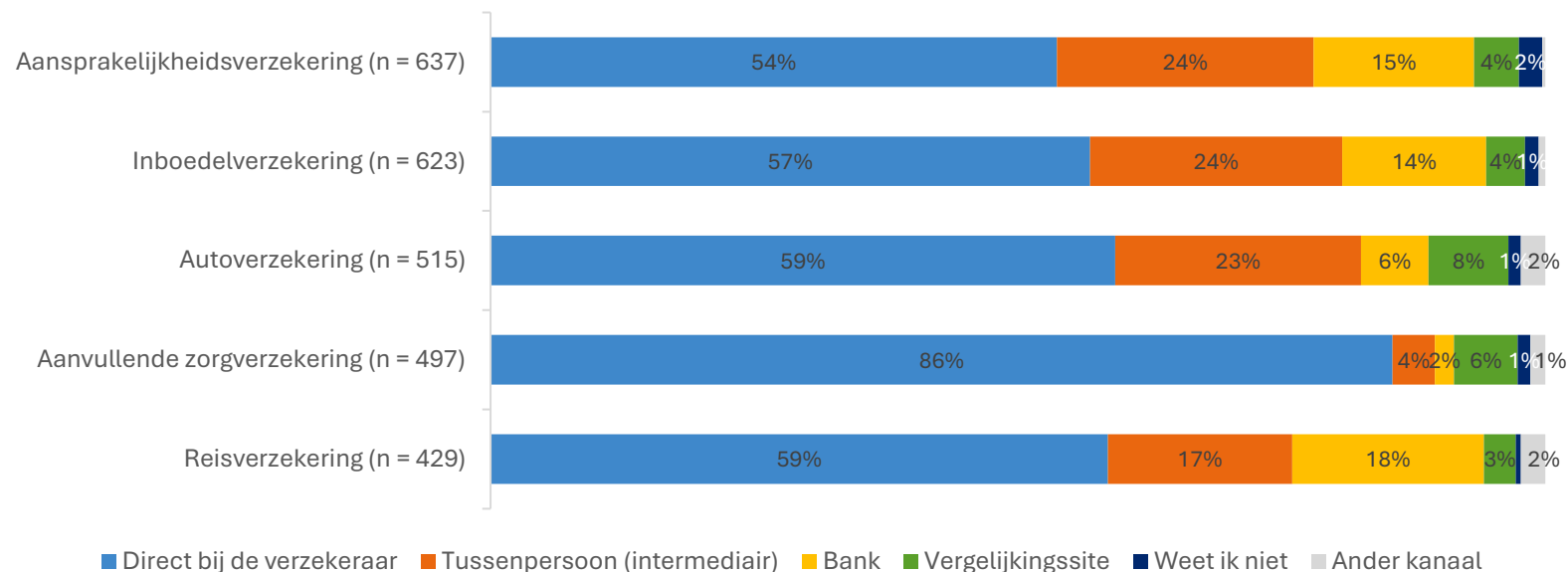
- Van de voorgelegde verzekeringen geven Nederlanders het vaakst aan een aansprakelijkheids- en/of een inboedelverzekering te hebben (beide 82%). Het aandeel dat deze typen verzekeringen zegt te hebben binnen het huishouden is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (resp. 86% en 87% in 2023).
- Een arbeidsongeschiktheidsverzekering wordt het minst vaak aangehouden (18%).
- 3% geeft aan geen van de voorgelegde verzekeringen te hebben, en 4% alle verzekeringen.

De meeste Nederlanders zeggen hun verzekering direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten



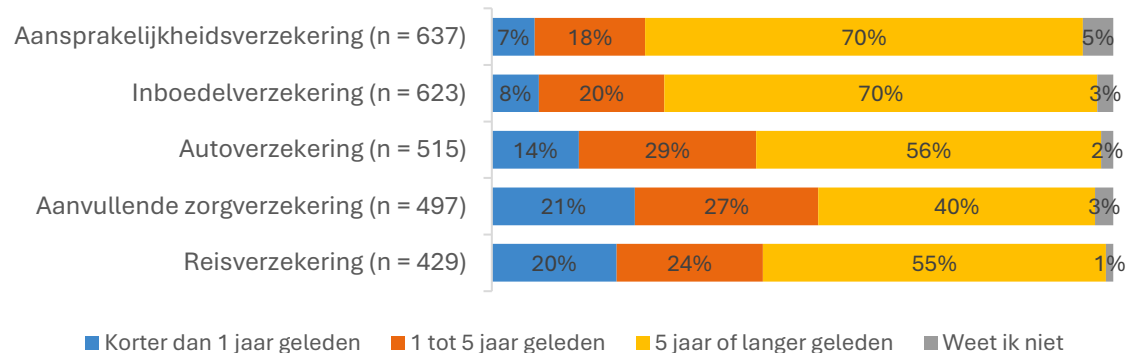
- Voor de vijf meest voorkomende verzekeringen (die aan respondenten zijn voorgelegd) geeft een meerderheid aan deze direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten. Voor de aanvullende zorgverzekering geldt dit voor bijna 9 op de 10 mensen.
- Ongeveer een kwart van de aansprakelijkheids-, inboedel- en autoverzekeringen is naar eigen zeggen via een tussenpersoon afgesloten. Voor reisverzekeringen ligt dit percentage iets lager (17%) en voor aanvullende zorgverzekeringen veel lager (4%).

Via welke partij hebt u uw verzekering afgesloten?



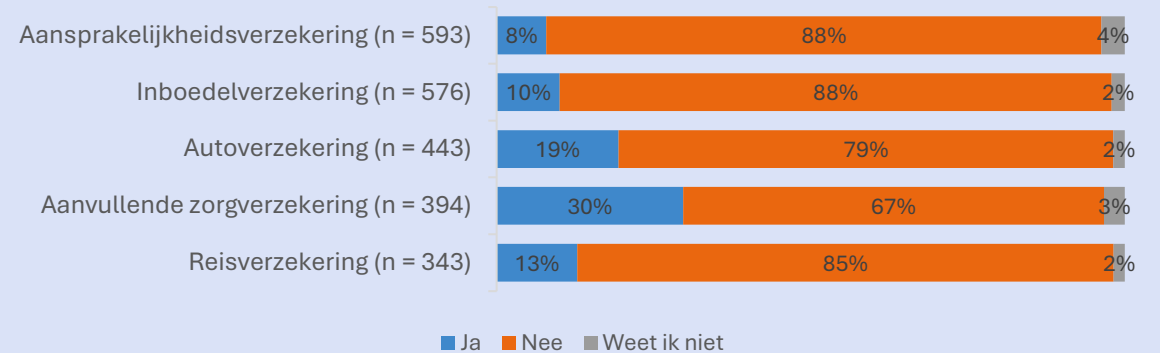
De meeste Nederlanders die hun verzekering een jaar of langer geleden afsloten, hebben in het afgelopen jaar niet gekeken of zij de verzekering elders konden afsluiten tegen een lagere premie

Hoe lang geleden hebt u uw verzekering afgesloten?



1 jaar of langer geleden afgesloten

Hebt u in het afgelopen jaar gekeken of u uw verzekering ergens anders kon afsluiten voor een lagere premie?



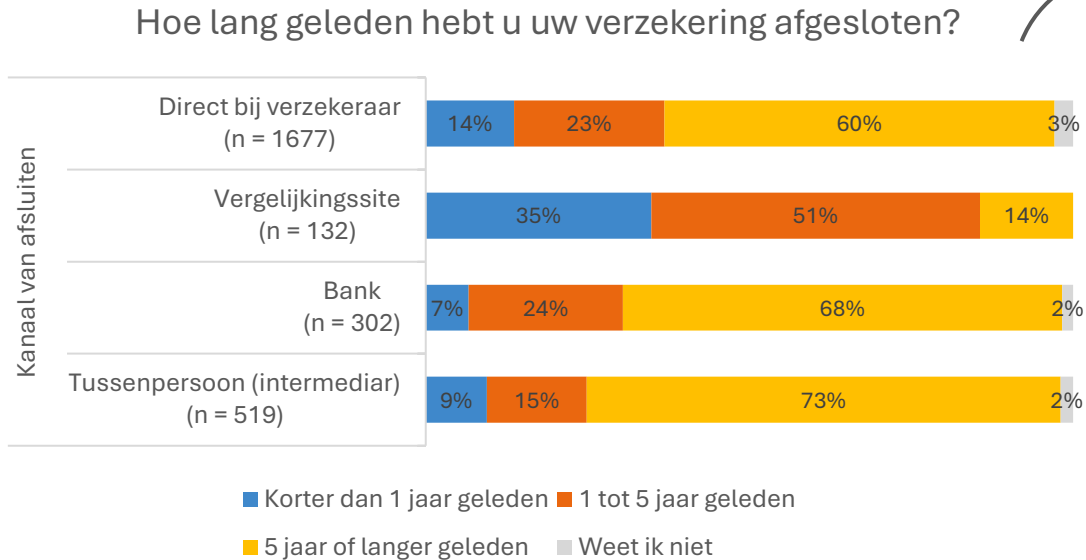
- Aanvullende zorgverzekeringen zijn het vaakst relatief kort geleden afgesloten, gevolgd door reis- en autoverzekeringen. Van de Nederlanders met een aansprakelijkheids- en/of inboedelverzekering geeft een ruime meerderheid (70%) aan de verzekering minstens vijf jaar te hebben.
- De meeste mensen die de verzekering een jaar of langer geleden hebben afgesloten, geven aan in het afgelopen jaar *niet* te hebben gekeken of zij de verzekering ergens anders konden afsluiten voor een lagere premie. Dit geldt het sterkst voor aansprakelijkheids- en inboedelverzekeringen (bijna 9 op de 10 zeggen niet te hebben gekeken). Van de mensen die hun aanvullende zorgverzekering een jaar of langer geleden afsloten, zegt 30% wel te hebben gekeken of ze ergens anders een goedkopere verzekering konden afsluiten.

Vraag (links): Hoe lang geleden hebt u uw [soort verzekering] afgesloten?

Vraag (rechts): Hebt u in het afgelopen jaar gekeken of u uw [soort verzekering] ergens anders kon afsluiten voor een lagere premie?

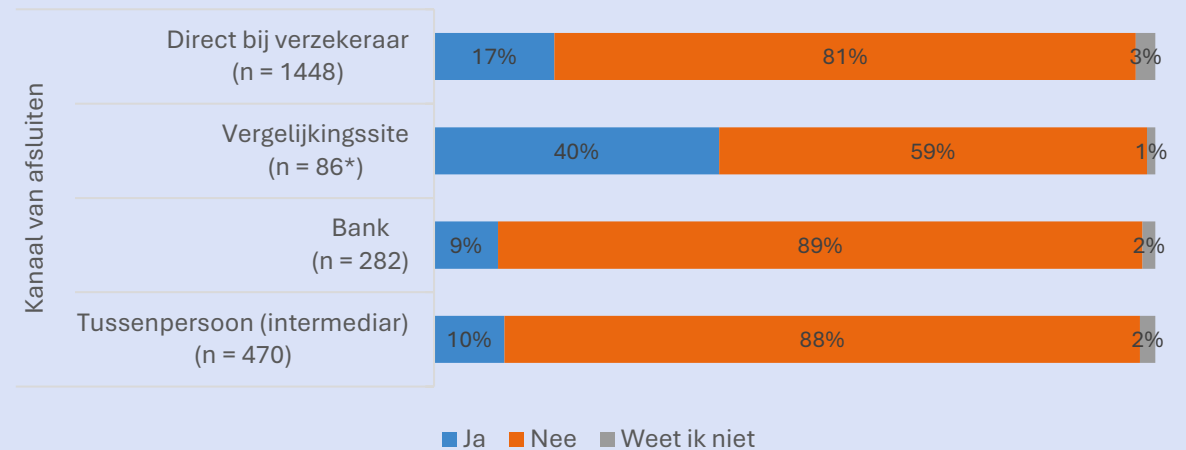
Basis = respondenten zonder partner of – indien met partner – degenen die zich binnen het huishouden het meeste met de verzekeringen bezighouden, die aangeven de verzekering te hebben: n = 2701 (respondenten x verzekeringen; figuur links), en langer dan een jaar geleden te hebben afgesloten: n = 2649 (respondenten x verzekeringen; figuur rechts)

Verzekerden die hun verzekering via een vergelijkings-site afsloten, hebben hun verzekering vaker minder dan 5 jaar geleden afgesloten en keken vaker of zij hun verzekering elders tegen een lagere premie konden afsluiten



1 jaar of langer geleden afgesloten

Hebt u in het afgelopen jaar gekeken of u uw verzekering ergens anders kon afsluiten voor een lagere premie?

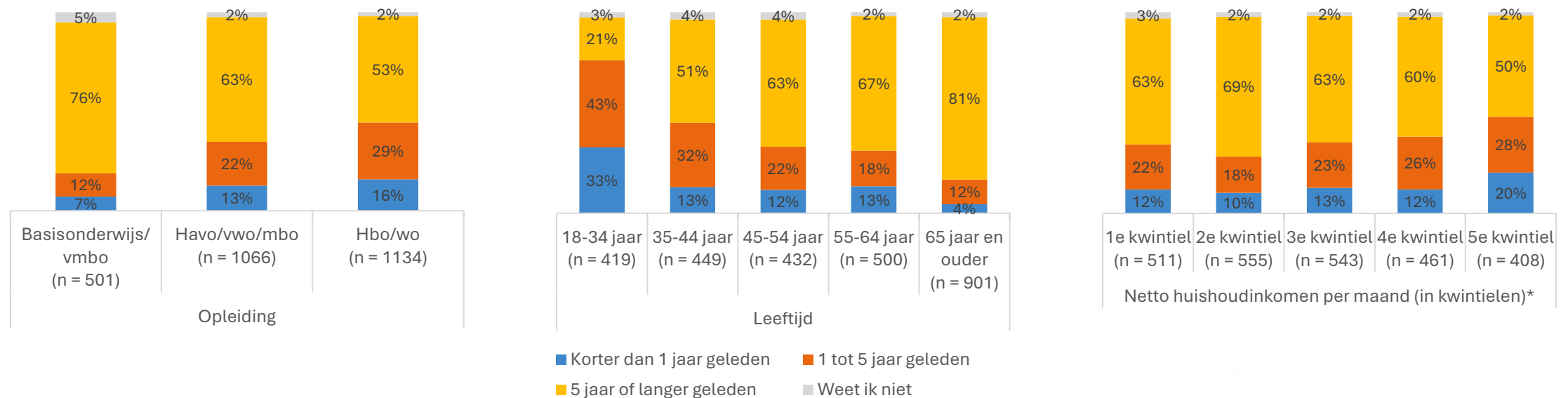


- Verzekerden die hun verzekering via een vergelijkings-site zeggen te hebben afgesloten, hebben hun verzekering vaker minder dan 5 jaar geleden afgesloten dan verzekerden die hun verzekering via een ander kanaal zeggen te hebben afgesloten. Verzekerden die de verzekering via een tussenpersoon of bank afsloten, geven het vaakst aan de verzekering 5 jaar of langer geleden te hebben afgesloten (circa 7 op de 10).
- Verzekerden die hun verzekering langer dan een jaar geleden via een vergelijkings-site afsloten, geven ook vaker aan te hebben gekeken of zij hun verzekering ergens anders voor een lagere premie konden afsluiten (4 op de 10), vergeleken met verzekerden die hun verzekering langer dan een jaar geleden via een ander kanaal afsloten (1 à 2 op de 10).

Ouderen en verzekerden met basisonderwijs of een vmbo-opleiding zeggen hun verzekering relatief vaak 5 jaar of langer geleden te hebben afgesloten



Hoe lang geleden hebt u uw verzekering afgesloten?

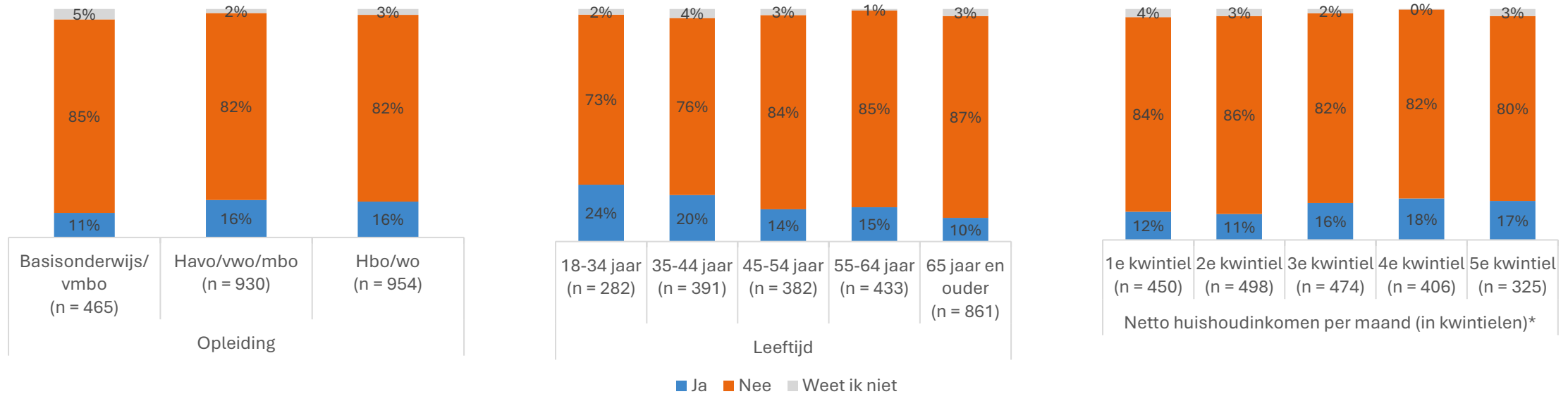


- Van de verzekerden die basisonderwijs of vmbo hebben afgerond geeft drie kwart aan de verzekering vijf jaar of langer geleden te hebben afgesloten (figuur links). In de groep met een hbo- of wo-opleiding ligt dit aandeel lager; ongeveer de helft.
- Het aandeel van de verzekerden dat aangeeft de verzekering minstens vijf jaar te hebben stijgt naarmate leeftijd toeneemt, van een vijfde in de groep jongvolwassenen (21%) tot ongeveer 8 op de 10 65-plussers (81%; figuur midden).
- Hoe lang men de verzekering heeft hangt ook significant samen met inkomen (figuur rechts). Verzekerden met een netto huishoudinkomen in het hoogste kwintiel (> €5.650 per maand) geven vaker aan dan verzekerden met een huishoudinkomen in de laagste twee kwintielen (max. €3.101 per maand) dat zij de verzekering in het afgelopen jaar hebben afgesloten.

Een kwart van de 18-34 jarigen zegt te hebben gekeken of zij de verzekering elders konden afsluiten tegen een lagere premie, tegenover een tiende van de 65-plussers



Hebt u in het afgelopen jaar gekeken of u uw verzekering ergens anders kon afsluiten voor een lagere premie?

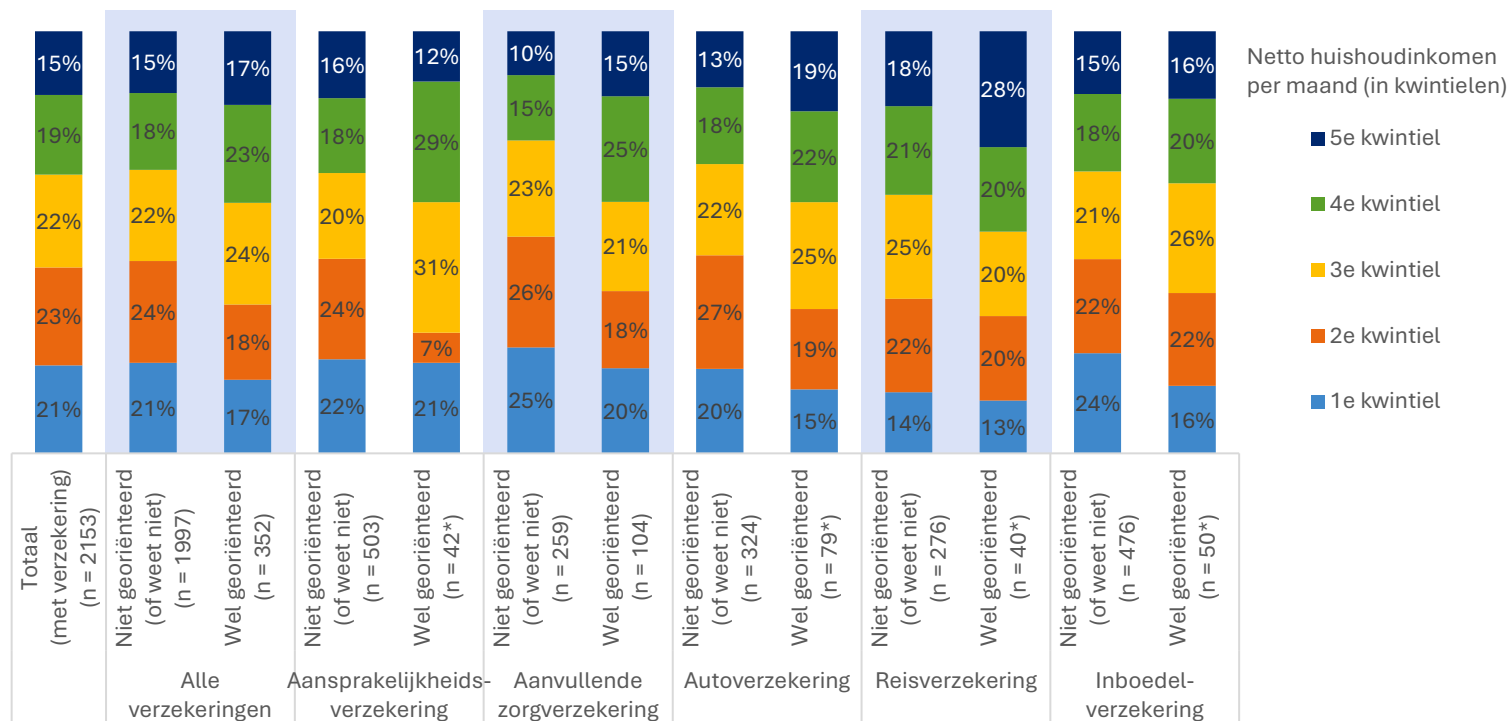


- Verzekerden tussen 18 en 44 jaar die de verzekering langer dan een jaar geleden zeggen te hebben afgesloten, geven vaker aan dan 65-plussers dat zij gekeken hebben of ze hun verzekering ergens anders voor een lagere premie konden afsluiten (de andere leeftijdsgroepen vallen ertussenin; figuur midden).
- Het aandeel dat in het afgelopen jaar heeft gekeken of zij ergens anders een goedkopere verzekering konden afsluiten (antwoord “Ja”) is niet significant afhankelijk van opleiding (figuur links) of huishoudinkomen (figuur rechts).

Er is geen duidelijk verschil in inkomen tussen de groep die zich oriënteerde op een eventuele overstap en de groep die dat niet deed



Verdeling naar huishoudinkomen van (a) de groep die in de afgelopen jaar keek of zij de verzekering elders tegen een lagere premie konden afsluiten (“wel georiënteerd”) versus (b) de groep die dat niet deed (“niet georiënteerd”) of het niet weet



- Bovenstaande figuur geeft de inkomensverdeling weer van (a) de groep die zegt in het afgelopen jaar te hebben gekeken of de verzekering ergens anders tegen een lagere premie kon worden afgesloten en (b) de groep die aangeeft dat niet te hebben gedaan (of het niet te weten). Gemiddeld over de vijf soorten verzekeringen verschilt de inkomensverdeling niet significant tussen verzekerden die aangeven zich te hebben georiënteerd en verzekerden die aangeven dat niet te hebben gedaan. Alleen bij aansprakelijkheidsverzekeringen is het verschil in inkomensverdeling significant (maar let op; de groep die zich georiënteerd heeft is klein: n = 42).

Vraag: Hebt u in het afgelopen jaar gekeken of u uw [soort verzekering] ergens anders kon afsluiten voor een lagere premie?

*Let op: het aantal waarnemingen is laag

Basis = langer dan een jaar geleden afgesloten verzekeringen: n = 2349 (respondenten x verzekeringen).

1^o kwintiel = €2.150 of minder, 2^o kwintiel = tussen €2.151 en €3.101, 3^o kwintiel = tussen €3.102 en €4.328, 4^o kwintiel = tussen €4.329 en €5.650,

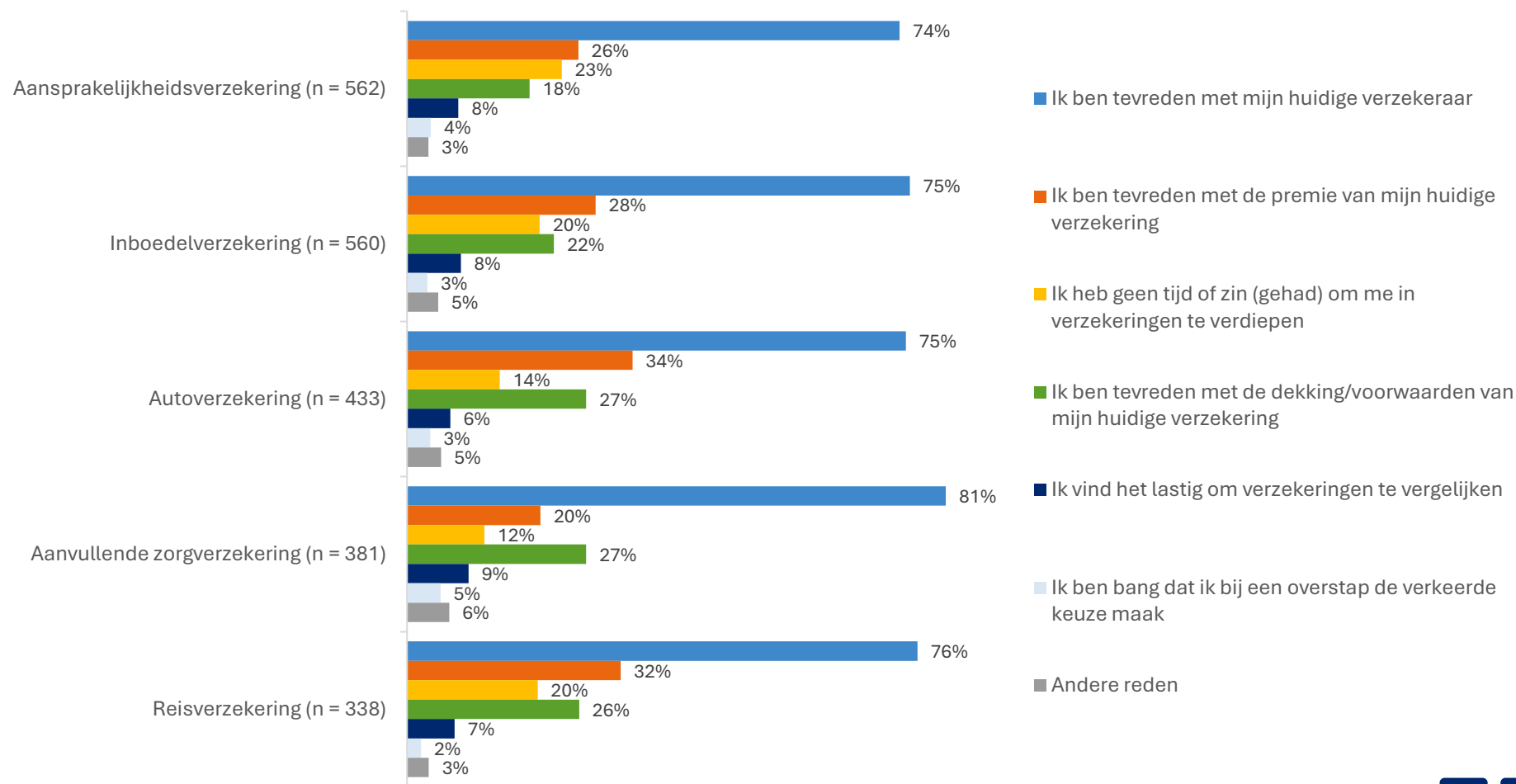
5^o kwintiel = meer dan €5.650. Van 118 respondenten is het huishoudinkomen niet bekend.

Tevredenheid over de verzekeraar is de meest genoemde reden om bij een verzekeraar te blijven



- Tevredenheid over de huidige verzekeraar blijkt over het algemeen de belangrijkste reden om bij dezelfde aanbieder te blijven. Dit wordt veel vaker als reden genoemd dan tevredenheid over kenmerken van de verzekering (bv. over premie of dekking).
- Een gebrek aan tijd of zin om zich in verzekeringen te verdiepen speelde voor minder dan een kwart van de verzekerden een rol.
- Het lastig vinden om verzekeringen te vergelijken en de angst om een verkeerde keuze te maken worden door relatief weinig verzekerden genoemd (<10%).

U geeft aan dat u uw verzekering langer dan een jaar hebt bij deze aanbieder.
Wat is/zijn hiervoor uw reden(en)?



Basis = respondenten zonder partner of – indien met partner – degenen die zich binnen het huishouden het meeste met de verzekeringen bezighouden, die aangeven de verzekering langer dan een jaar geleden te hebben afgesloten

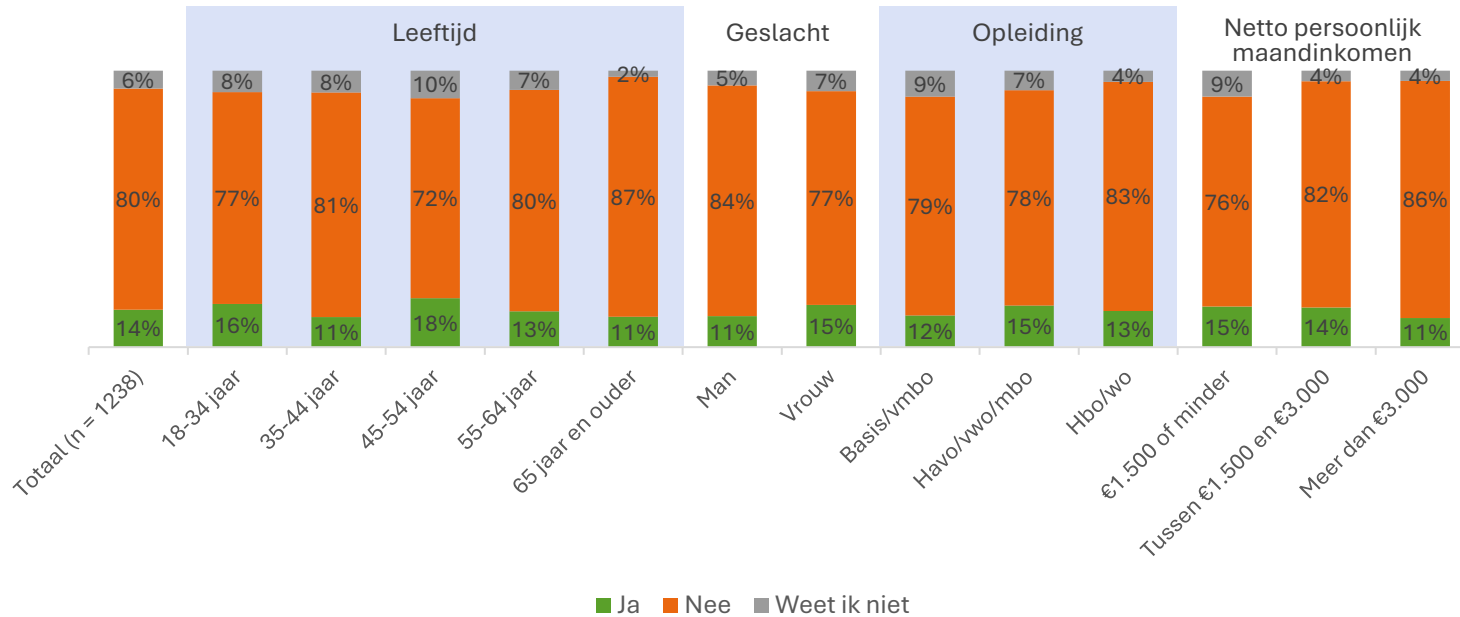
Vraag: U geeft aan dat u uw [soort verzekering] langer dan een jaar hebt bij deze aanbieder. Wat is/zijn hiervoor uw reden(en)? Meerdere antwoorden mogelijk.

Ongeveer 1 op de 7 Nederlanders zegt in het afgelopen jaar een aankoop te hebben gedaan met *embedded insurance*

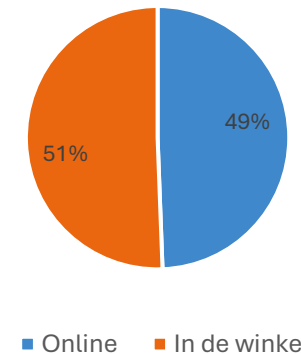


“De volgende vraag gaat over verzekeringen of extra garanties die je bij het kopen van een product of dienst direct kunt afsluiten via de verkoper. Denk bijvoorbeeld aan een annuleringsverzekering bij concert- of vliegtickets, een verlengde garantie op elektronische apparatuur, of een fietsverzekering bij de aankoop van een fiets.

Hebt u in het afgelopen jaar bij het kopen van een product of dienst direct een verzekering of extra garantie afgesloten via de verkoper?



Hebt u deze aankoop online gedaan of in een gewone winkel?



- Ongeveer 1 op de 7 Nederlanders geeft aan in het afgelopen jaar *embedded insurance* te hebben afgesloten bij de aankoop van een product of dienst. Dit aandeel verschilt nauwelijks tussen groepen op basis van leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen (geen significante verschillen).
- Van de mensen die aangeven een aankoop met *embedded insurance* te hebben gedaan, zegt de helft de aankoop online gedaan te hebben en de helft in een gewone winkel.

Vraag (links): Hebt u in het afgelopen jaar bij het kopen van een product of dienst direct een verzekering of extra garantie afgesloten via de verkoper?

Vraag (rechts): Hebt u deze aankoop online gedaan of in een gewone winkel?

Basis (links) = alle respondenten: n = 1238 (n = 192-665 in subgroepen)

Basis (rechts) = respondenten die aangeven een aankoop met *embedded insurance* te hebben gedaan: n = 168

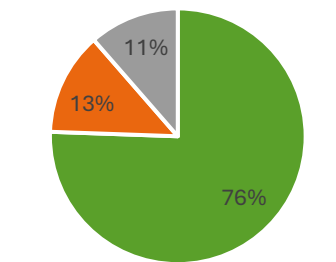
Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders met een partner geeft aan, bij het wegvallen van een inkomen, *niet* drie maanden de vaste lasten te kunnen betalen

- Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders met een partner geeft aan *niet* drie maanden de vaste en noodzakelijke lasten te kunnen betalen als één van de inkomens weg zou vallen. Ongeveer 1 op de 9 weet niet of dit zou lukken.
- Binnen de groep die aangeeft voldoende geld te hebben om, na het wegvallen van één inkomen, de vaste en noodzakelijke lasten drie maanden te betalen, zeggen ruim 2 op de 5 een verzekering te hebben om het risico op verlies van inkomen af te dekken (43%). Binnen de groep die aangeeft onvoldoende geld te hebben is dit ongeveer 1 op de 5.

Vraag (links): Stel dat het inkomen van u of uw partner wegvalt. Hebt u dan voldoende geld om de komende drie maanden de vaste en noodzakelijke lasten te blijven betalen? Denk bij vaste en noodzakelijke lasten aan uitgaven aan: huur/hypotheek, gas, elektriciteit, water, lokale lasten, telefoon, televisie, internet, verzekeringen, onderwijs, kinderopvang, vervoer, etc.

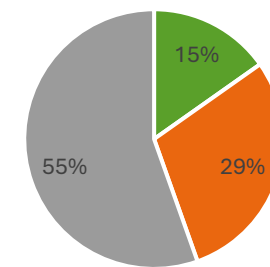
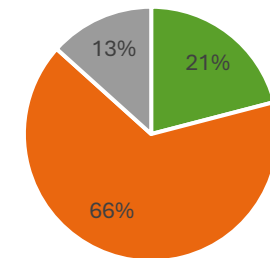
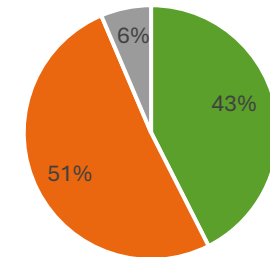
Vraag (rechts): Hebt u (of heeft uw partner) een verzekering die het risico op het verlies van inkomen van u of uw partner afdekt (zoals een overlijdensrisicoverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering)?

Stel dat het inkomen van u of uw partner wegvalt. Hebt u dan voldoende geld om de komende drie maanden de vaste en noodzakelijke lasten te blijven betalen?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Hebt u (of heeft uw partner) een verzekering die het risico op verlies van inkomen van u of uw partner afdekt?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Basis (links) = respondenten met een partner: n = 806. Basis (rechts) = respondenten met partner die voldoende (boven: n = 609) vs. onvoldoende (midden: n = 105) geld zeggen te hebben bij wegvallen van een inkomen, of dit niet weten (onder: n = 92*)

*Let op: het aantal waarnemingen is laag



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Onderzoeksmethode

Het LISS panel

Het LISS panel is een representatief online panel van ongeveer 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar).

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden.

Werving is 'traditioneel': huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor deelname aan het panel.

Huishoudens zonder internettoegang ontvangen (een computer met) internetverbinding via Centerdata.

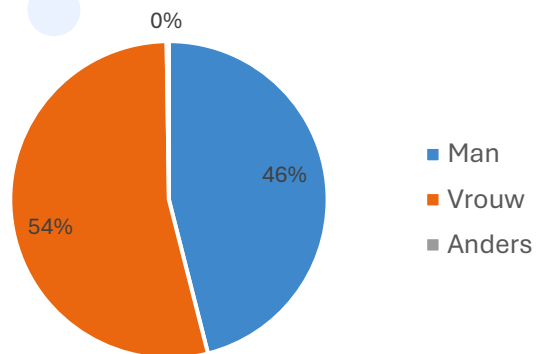
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 6 mei en 9 juni 2024.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 1994 panelleden.
- **1238 panelleden** vulden de vragenlijst compleet in (**responspercentage = 62%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

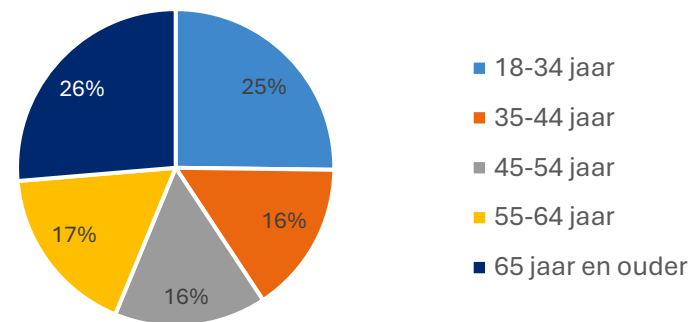
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

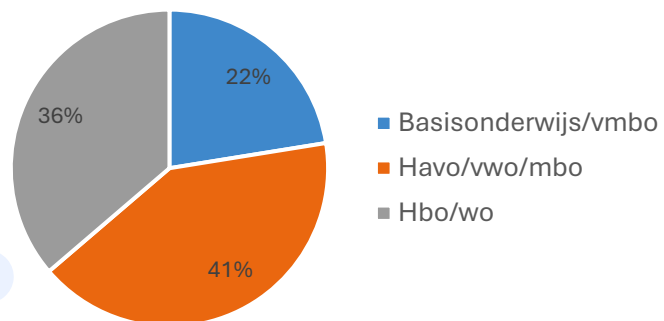
Geslacht



Leeftijd



Opleidingsniveau



Persoonlijk netto inkomen per maand

