

A background image showing several hands in motion, gesturing as if in a meeting or presentation. The hands are wearing light-colored sleeves, and one hand in the foreground has a ring on the ring finger.

motivaction

research and strategy

Een onderzoek autoverzekeringen

Pricewise



Achtergrond, doel- en probleemstelling

Pagina 3



Conclusies

Pagina 4



Methode en opzet

Pagina 6



Resultaten

Pagina 7



Bijlage

Pagina 19

Pricewise

In opdracht van Pricewise, in naam van Wandert Logcher, Nicky Jansen en Giscard Monod de Froideville, heeft Motivation International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar zorg- en autoverzekeringen en energieleveranciers.

Het doel van het onderzoek is om Pricewise meer inzicht te bieden in:

- De kennis die consumenten hebben van zorg- en autoverzekeringen in het algemeen en hun eigen verzekeringen in het bijzonder
- De houding van consumenten ten aanzien van overstappen naar een andere verzekering of energieleverancier
- De waardering van consumenten voor verschillende energieleveranciers

Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van het deel over de autoverzekeringen.





Niet iedereen is volledig op de hoogte van zijn autoverzekering

Voor iedere auto moet ten minste een WA-verzekering worden afgesloten. Het onderzoek laat zien dat niet iedere autorijder zich daarvan bewust is. 11% weet niet dat zijn of haar auto (of de auto waarin men het meest rijdt) WA-verzekerd is. Ook beseft een kwart van de ondervraagden niet dat hun autoverzekering de schade aan de auto van anderen dekt. Ook op andere vlakken zijn gaten in de kennis van de ondervraagden zichtbaar: 13% weet niet bij welke verzekeraar de auto verzekerd is en bijna niemand is op de hoogte van de alarmklasse van de auto.



De ondervraagden scoren een 7,5 voor hun kennis van autoverzekeringen

De kennis van de verschillen tussen diverse type autoverzekeringen is een stuk groter dan de kennis van zorgverzekeringen. De ondervraagden zijn redelijk goed in staat om de verschillen tussen een WA-verzekering, een WA + Beperkt Cascoverzekering en een WA + Volledig Cascoverzekering aan te duiden. Weliswaar weet niet iedereen alle eigenschappen van deze verzekeringsvormen te herkennen, maar zij schrijven nauwelijks eigenschappen aan de verschillende verzekeringsvormen toe die daar niet toe behoren.



Bijna de helft is niet passend verzekerd

Pricewise brengt op basis van bouwjaar en dagwaarde van de auto advies uit voor de best passende verzekeringsvorm. In dit onderzoek blijkt dat 46% van de ondervraagden waarvoor de huidige verzekering kon worden vergeleken met dit advies niet passend verzekerd is. 40% is oververzekerd en 5% is onderverzekerd. Ook van de respondenten die hun huidige verzekering dit jaar nog hebben gewijzigd of afgesloten, is 35% volgens het advies van Prize Wize oververzekerd en 3% onderverzekerd.





Autorijders beseffen niet dat zij over- of onderverzekerd zijn

Zelf beseffen de respondenten niet dat zij niet passend verzekerd zijn. Wanneer wordt gevraagd of hun huidige verzekering naar hun idee nog steeds de ideale verzekering voor hun auto is, antwoordt 91% bevestigend. De meerderheid houdt zich hier ook niet mee bezig; 59% heeft zijn of haar huidige autoverzekering na afsluiten nooit vergeleken met andere autoverzekeringen. Ze zijn tevreden en hebben geen zin om zich hierin te verdiepen.





Dataverzameling

- De data zijn verzameld middels online kwantitatief onderzoek.
- Het veldwerk vond plaats in de periode 25 september tot 5 oktober 2014.
- Voor het onderzoek is een steekproef getrokken die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 tot 70 jaar. De steekproef is afkomstig uit het consumentenpanel van Motivaction, Stempunt.
- In totaal is de vragenlijst door 1.034 respondenten ingevuld.
- De vragenlijst, opgesteld door Motivaction in samenwerking met Pricewise, bestaat uit drie onderdelen: zorgverzekeringen, autoverzekeringen en energieleveranciers. De vragen over zorgverzekeringen zijn aan alle respondenten voorgelegd. De vragen over autoverzekeringen en energieleveranciers alleen aan de respondenten die aangeven dat zij zich in hun huishouden met de keuze van aanbieders op dit gebied bezighouden.

Leeswijzer

- In de hierna volgende resultatensectie zijn alle uitkomsten weergegeven in grafieken en tabellen. In sommige grafieken tellen de afzonderlijke percentages niet op tot 100%. Dit wordt veroorzaakt door afronding.
- De resultaten zijn op totaalniveau weergegeven. Relevante verschillen tussen subgroepen (op basis van leeftijd, geslacht, opleiding, inkomen) zijn beschreven in de tekst.



Kennis van auto en autoverzekering

pagina 8

Kennis verschillende verzekeringsvormen

pagina 12

Passend verzekerd

pagina 14

Niet alle autorijders beseffen dan een WA-verzekering verplicht is

Hoewel een WA-verzekering verplicht is, geeft 11% niet aan dat zij één van onderstaande verzekeringen hebben

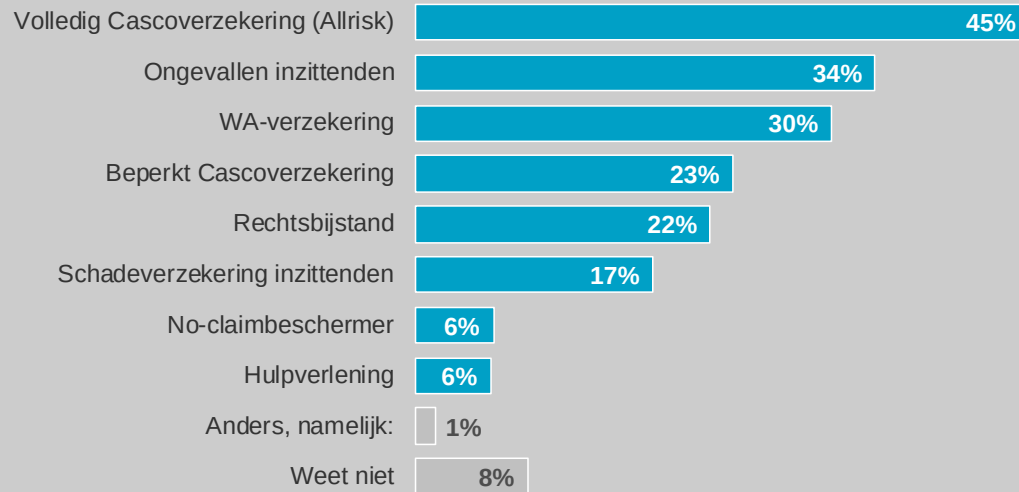
- WA: 22%*
- (WA +) Beperkt Casco: 23%
- (WA +) Volledig Casco: 45%

Die 11% weet het niet of noemt alleen aanvullende verzekeringen.

Het zijn met name de respondenten onder de 35 jaar die niet één van bovenstaande verzekeringen noemen.

* 30% noemt WA-verzekering. Een deel van hen noemt daarnaast ook Beperkt Casco of Volledig Casco

Wat voor autoverzekering(en) heb je op je auto afgesloten?
(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)
meerdere antwoorden mogelijk

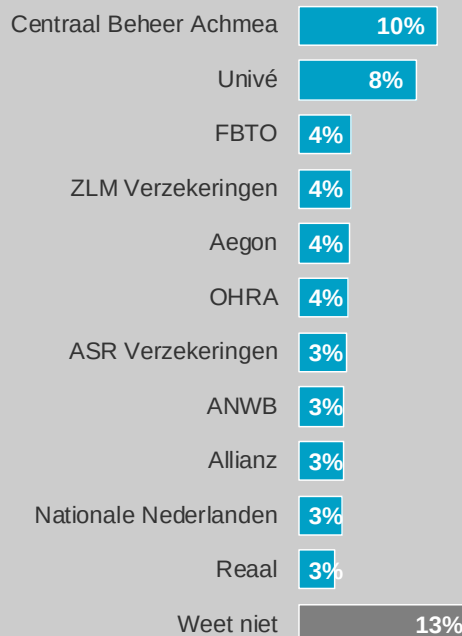


13% kent de eigen autoverzekeraar niet

Niet alleen het type verzekering is niet bij iedereen bekend, 13% weet zelfs niet te vertellen waar de auto waar hij of zij het meest in rijdt, verzekerd is.



Bij welke verzekeraar heb je jouw autoverzekering lopen? (n=709)



In de grafiek zijn alleen de verzekeringsmaatschappijen weergegeven die door minimaal 3% van de respondenten worden genoemd.

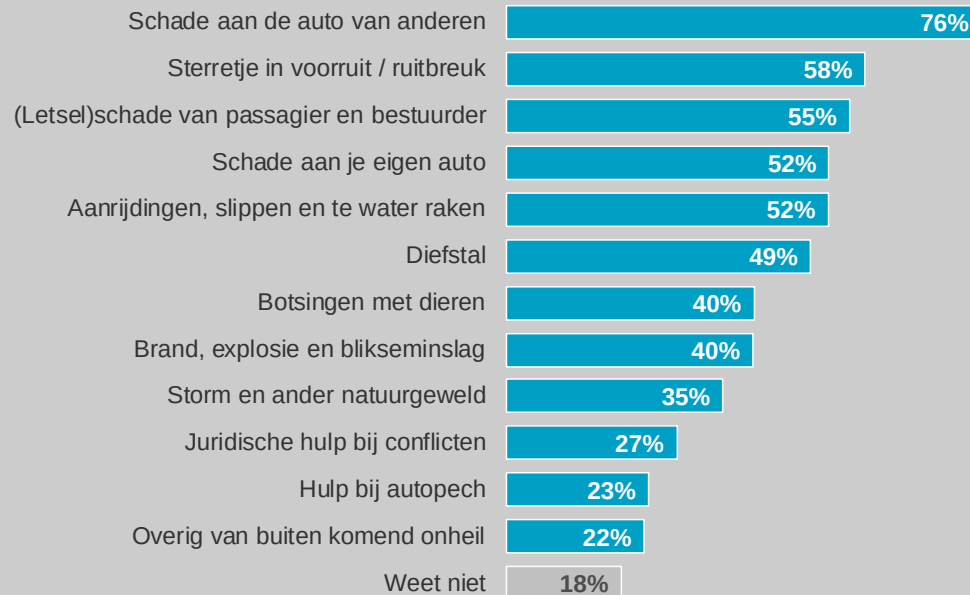
Onvolledig inzicht waar men voor verzekerd is

Via de verplichte WA-verzekering is iedereen verzekerd tegen schade aan de auto van anderen. Een kwart is zich hier echter niet van bewust.

De dekking die men hiernaast aangeeft, komt niet altijd overeen met de verzekering die men eerder doorgaf. Bijvoorbeeld: 45% van degenen die aangeven dat hun autoverzekering juridische hulp bij conflicten dekt, heeft naar eigen zeggen een rechtsbijstandsverzekering bij zijn of haar auto afgesloten.



Wat dekt je huidige autoverzekering volgens jou? (Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)



Weinig kennis van alarmklasse

Slechts een enkeling is op de hoogte van de alarmklasse waar zijn of haar auto in valt.



Weet je welke alarmklasse op je auto van toepassing is?
(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)



Ondervraagden scoren een 7,5 voor kennis van autoverzekeringen

- Aan alle respondenten zijn zeven eigenschappen getoond die behoren bij de verschillende typen autoverzekeringen (zie hiernaast). Hen is gevraagd om aan te geven welke eigenschappen behoren bij welke verzekeringstypen. 8% van de ondervraagden schrijft geen enkele van de zeven voorgelegde aspecten aan (een van de verzekeringstypen toe).
- Op basis van het al dan niet juist toewijzen van een aspect aan een type verzekering, hebben we iedere respondent een rapportcijfer gegeven voor zijn kennis van de verzekeringstypen*. Gemiddeld halen de ondervraagden een 7,5.

Rapportcijfer kennis van typen autoverzekeringen
(Basis: alle respondenten, n=1.034)



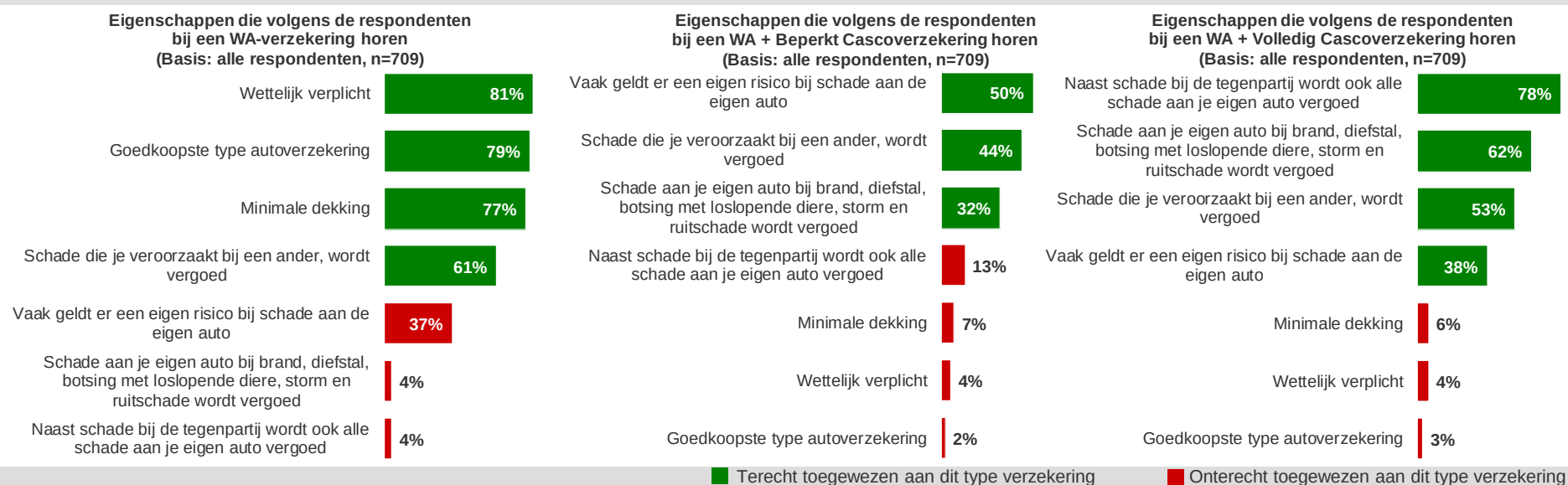
* Per eigenschap die de respondent terecht aan een verzekeringstype heeft toegewezen, heeft hij 0,48 punten gekregen. Wanneer hij alle eigenschappen aan de juiste typen toewijst, tellen zijn punten op tot een 10.

Voorgelegde eigenschappen:

- Schade die je veroorzaakt bij een ander, wordt vergoed
- Goedkoopste type autoverzekering
- Minimale dekking
- Wettelijk verplicht
- Schade aan je eigen auto bij brand, diefstal, botsing met loslopende dieren, storm en ruitschade wordt vergoed
- Vaak geldt er een eigen risico bij schade aan de eigen auto
- Naast schade bij de tegenpartij wordt ook alle schade aan je eigen auto vergoed

Redelijk goed beeld van het verschil tussen de drie verzekeringstypen

Lang niet iedereen weet alle eigenschappen van de drie autoverzekeringen te herkennen. Vooral bij de WA + Beperkt Cascoverzekering worden de juiste eigenschappen beperkt aan deze verzekering toegeschreven. Echter, respondenten wijzen maar weinig ten onrechte eigenschappen toe aan de verschillende verzekeringsvormen. Alleen het eigen risico bij schade aan de eigen auto wordt door 37% ten onrechte aan een WA-verzekering toegeschreven. Bij een WA-verzekering wordt schade aan de eigen auto in zijn geheel niet vergoed. Mogelijk is deze nuance (geheel niet vs. eigen risico) de respondenten ontgaan en is hun antwoord derhalve toch goed te rekenen.

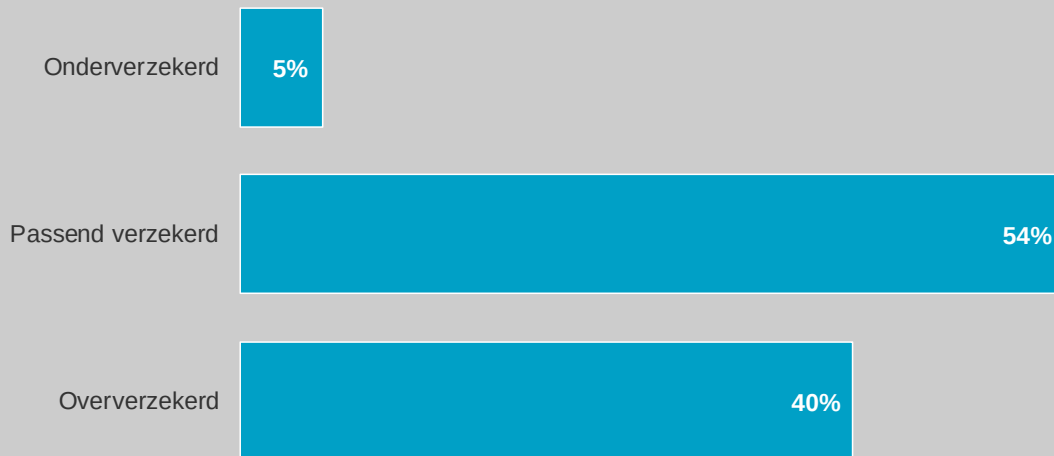


46% is niet passend verzekerd

Op basis van de gegevens die aan het kenteken gekoppeld zijn (bouwjaar, dagwaarde), geeft Pricewise een advies welke autoverzekering het best bij de auto past.

Voor de respondenten voor wie in dit onderzoek het advies gekoppeld kon worden aan hun huidige verzekering geldt dat 5,4% onderverzekerd is en 40,4% oververzekerd. Op de volgende pagina is dat uitgesplitst naar type verzekering.

Passendheid verzekering (Basis: heeft een WA-, Beperkt Casco- of Volledig Cascoverzekering en heeft zijn of haar kenteken ingevuld, n=330)



NB: deze analyse is alleen uitgevoerd over de respondenten van wie bekend is welke van de drie verzekeringen zij hebben en die hun kenteken hebben opgegeven.

Respondenten met een Beperkt Cascoverzekering zijn vaak oververzekerd

Volgens het advies van Pricewise is:

- 19% van de respondenten met een WA-verzekering onderverzekerd
- 60% van degenen met een WA+Bepert Cascoverzekering oververzekerd en 5% onderverzekerd
- 46% van degenen met een Allriskverzekering oververzekerd

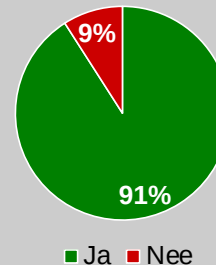
		Huidige verzekering		
		WA	WA + Beperkt Casco	WA + Volledig Casco
Advies Pricewise	WA	81%	60%	17%
	WA + Beperkt Casco	16%	34%	29%
	WA + Volledig Casco	3%	5%	54%

NB: deze analyse is alleen uitgevoerd over de respondenten van wie bekend is welke van de drie verzekeringen zij hebben en die hun kenteken hebben opgegeven.

Autobezitters zijn niet alert op onder- of oververzekering

De respondenten hebben zelf niet door dat hun verzekering niet meer goed aansluit bij hun auto. 91% denkt dat zijn huidige verzekering nog steeds de meeste ideale is, terwijl we hiervoor zagen dat Pricewise in 46% van de gevallen een ander type autoverzekering adviseert.

Denk je dat je huidige autoverzekering nog steeds de ideale verzekering voor je auto is?
(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)



Huidige verzekering	Advies	Denkt dat huidige verzekering de ideale is
WA	WA	93%
WA	Beperkt Casco of Volledig Casco	84%
WA + Beperkt Casco	Beperkt Casco	97%
WA + Beperkt Casco	WA of Volledig Casco	89%
WA + Volledig Casco	Volledig Casco	92%
WA + Volledig Casco	WA of Beperkt Casco	89%

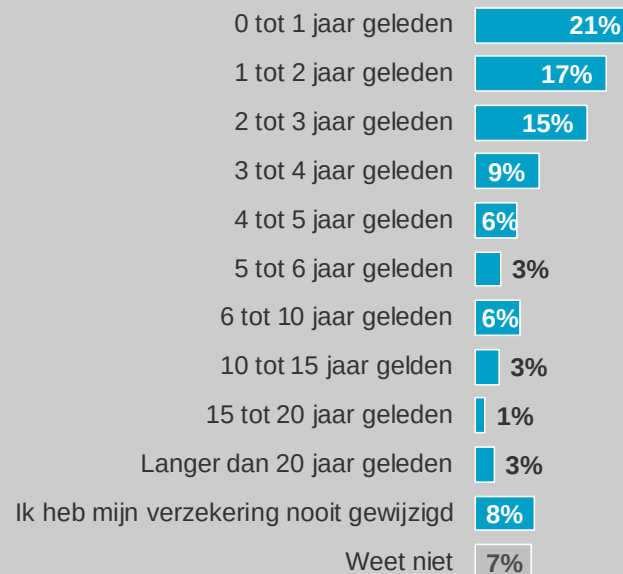
De helft heeft verzekering in de afgelopen drie jaar gewijzigd of afgesloten

21% deed dat in het afgelopen jaar. Volgens het advies van Pricewise, is 35% van hen oververzekerd en 3% onderverzekerd.



Hoe lang geleden heb je de huidige verzekering voor je huidige auto voor het laatst gewijzigd of afgesloten?

(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)

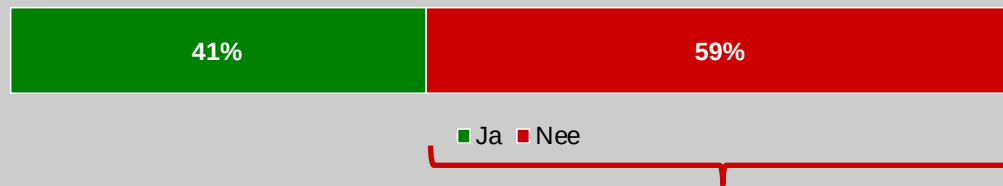


Velen voelen geen urgentie om hun huidige verzekering onder de loep te nemen

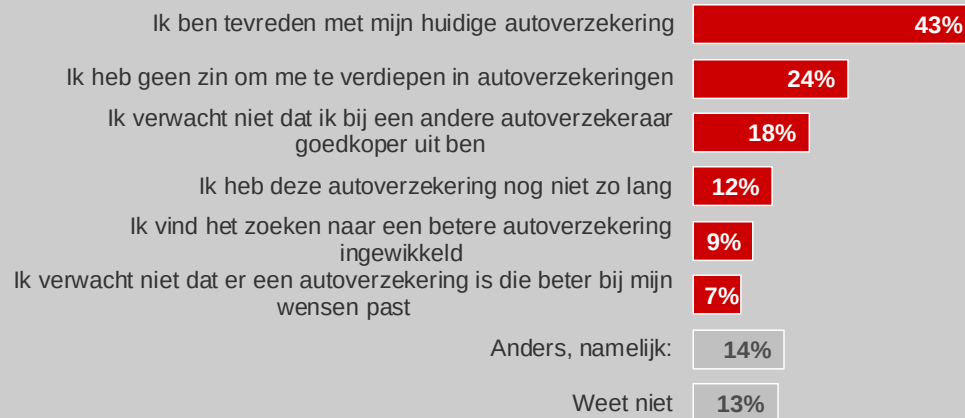
41% van de ondervraagden heeft zijn of haar autoverzekering na het afsluiten weleens vergeleken met andere verzekeringen. De rest heeft dit voornamelijk niet gedaan omdat zij tevreden zijn met hun verzekering of omdat zij er geen zin in hebben.

Heb je je huidige autoverzekering weleens vergeleken met andere autoverzekeringen, nadat je deze hebt afgesloten?

(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)



Waarom heb je je huidige autoverzekering nooit vergeleken met andere autoverzekeringen?
(Basis: heeft huidige autoverzekering nooit vergeleken, n=416)



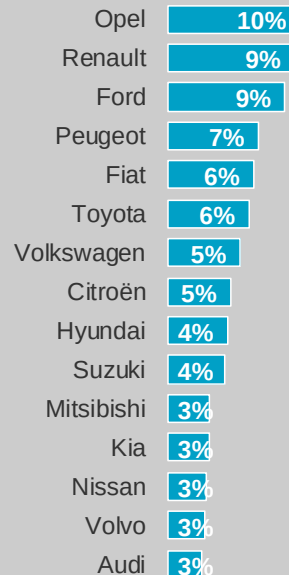


Automerken

De drie meest voorkomende automerken onder de respondenten zijn Opel, Renault en Ford.



Van welk merk is de auto die op jouw naam staat of die je zelf het meest gebruikt?
(Basis: is (mede)verantwoordelijk voor autoverzekering, n=709)



In de grafiek zijn alleen de automerken weergegeven die door minimaal 3% van de respondenten worden genoemd.

Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

- Veldwerkperiode
 - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 25 september tot en met 5 oktober 2014
- Methode respondentenselectie
 - Uit het StemPunt-panel van Motivaction
- Incentives
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een kleine vergoeding ontvangen
- Weging
 - De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS
- Toonmateriaal
 - Een kopie van het gebruikte toonmateriaal is te vinden in de bijlage Toonmateriaal
- Responsverantwoording online onderzoek
 - In de veldwerkperiode is aan 3.350 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten
- Overige onderzoekstechnische informatie
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever



Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	N	%	N	%
Leeftijd				
18 t/m 24 jaar	84	8%	111	11%
25 t/m 34 jaar	142	14%	190	18%
35 t/m 44 jaar	179	17%	226	22%
45 t/m 54 jaar	247	24%	215	21%
55 t/m 70 jaar	382	37%	291	28%
Opleidingsniveau				
Hoog (wo/hbo)	272	26%	269	26
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	509	49%	522	51
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	253	24%	243	24
Geslacht				
Mannen	552	53%	502	49%
Vrouwen	482	47%	532	51%

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.



motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109

1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262

1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83

M moti@motivaction.nl

www.motivaction.nl

www.facebook.com/stempunt

