

Autoverzekeraar van het jaar 2019

Onderzoek naar de belangrijkste onderdelen van een autoverzekering volgens autobezitters en de verzekeraar die het best aan deze wensen voldoet.

 **AUTO
VERZEKERING.NL**


Adviesbureau
Fred de Jong

onderzoek, beleid en advies in financiële markten

Inhoudsopgave

01	Uw autoverzekering, een duidelijk verhaal	3
02	Hoe wordt de autoverzekering afgesloten?	4
03	Loyaliteit is niet altijd verstandig	7
04	Bepaal zelf je premie	10
05	Autoverzekeraar van het Jaar 2019	13
06	Toekomst van autoverzekeringen	17
07	Advies aan verzekeraars	18
08	Doel van het onderzoek	19
09	Over de schrijvers	20

In Nederland rijden ruim 8,5 miljoen personenauto's rond. Met allemaal een eigen autoverzekering. Afgesloten bij verschillende verzekeraars. Die zelf hun lijsten met polisvoorwaarden opstellen. Maar als je aan de autobezitters zelf zou vragen welke voorwaarden zij het belangrijkste vinden. Welke polisvoorwaarden komen er dan naar boven?

Uw autoverzekering, een duidelijk verhaal

In Nederland rijden ruim 8,5 miljoen personenauto's rond. De bestuurders van deze auto's moeten verplicht verzekerd zijn en zijn op zoek naar een goede autoverzekering. Je wilt niet te veel betalen, maar je wilt ook niet voor onaangename verrassingen komen te staan als je bijvoorbeeld schade hebt. Daarom hebben we onderzoek¹ gedaan om het kiezen van een autoverzekering voor jou duidelijker en transparanter te maken.

We hebben gekeken naar de belangrijkste polisvoorwaarden volgens autobezitters en hebben die vergeleken met het aanbod van autoverzekeraars. Daaruit blijkt dat de polisvoorwaarden van Allianz Direct het best aansluiten bij de wensen van autobezitters. Dit maakt Allianz Direct de autoverzekeraar van het jaar 2019. Verder geeft dit paper je inzicht in hoe autoverzekeringen worden afgesloten, wat je zelf kunt doen om de premie te beïnvloeden, welke dekkingen het meest worden gekozen en hoe autobezitters aankijken tegen het delen van data en de zelfrijdende auto.

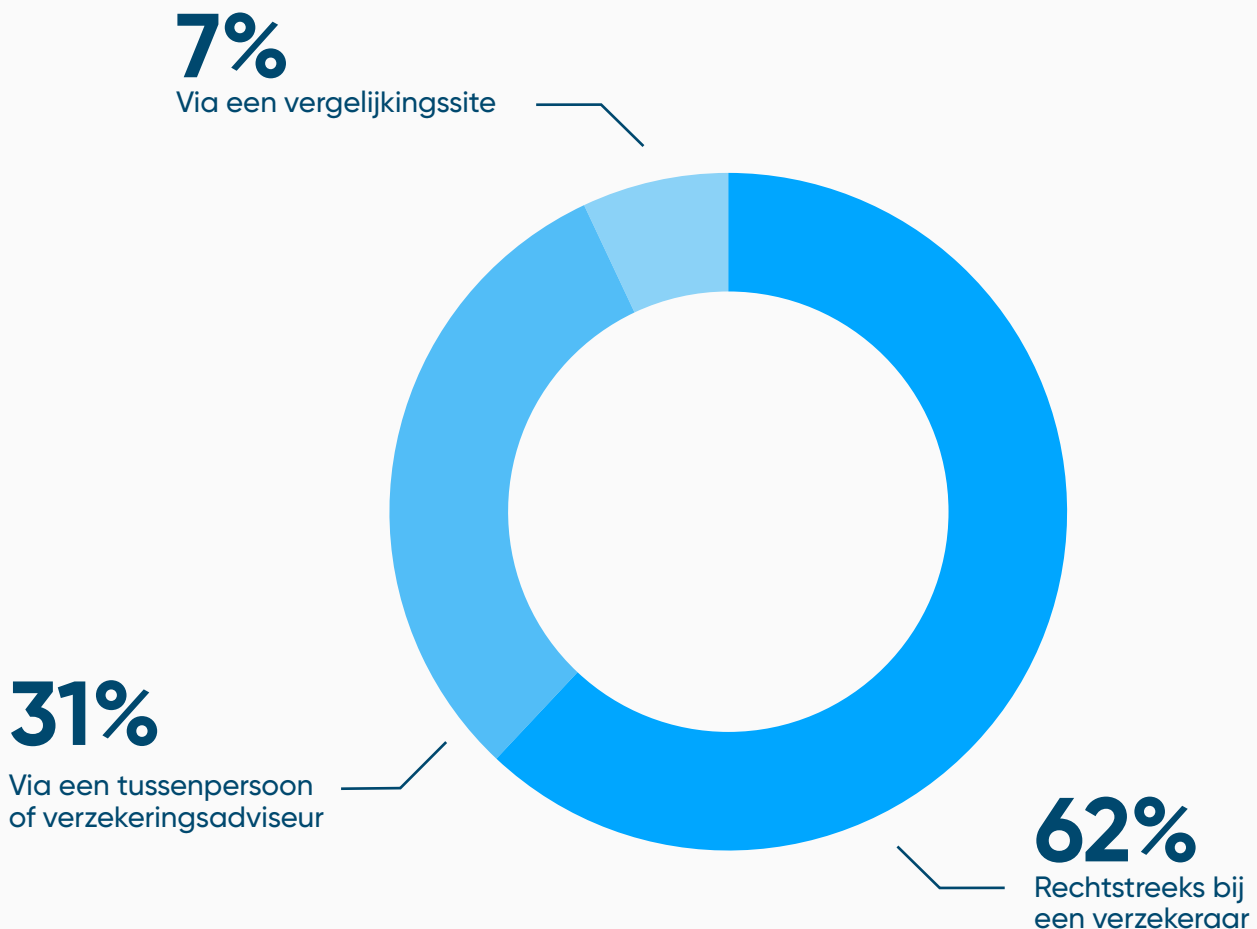
Dit is het eerste onderzoek waarbij naar autoverzekeringen is gekeken vanuit het vertrekpunt van de autobezitter. We hebben aan autobezitters gevraagd wat zij belangrijk vinden aan een autoverzekering en getoetst welke autoverzekeraar het best aan deze wensen voldoet.

1. Onderzoek in november 2019 onder 1000 autobezitters, uitgevoerd door dr. Fred de Jong en Dynata in opdracht van Autoverzekering.nl

Hoe wordt de autoverzekering afgesloten?

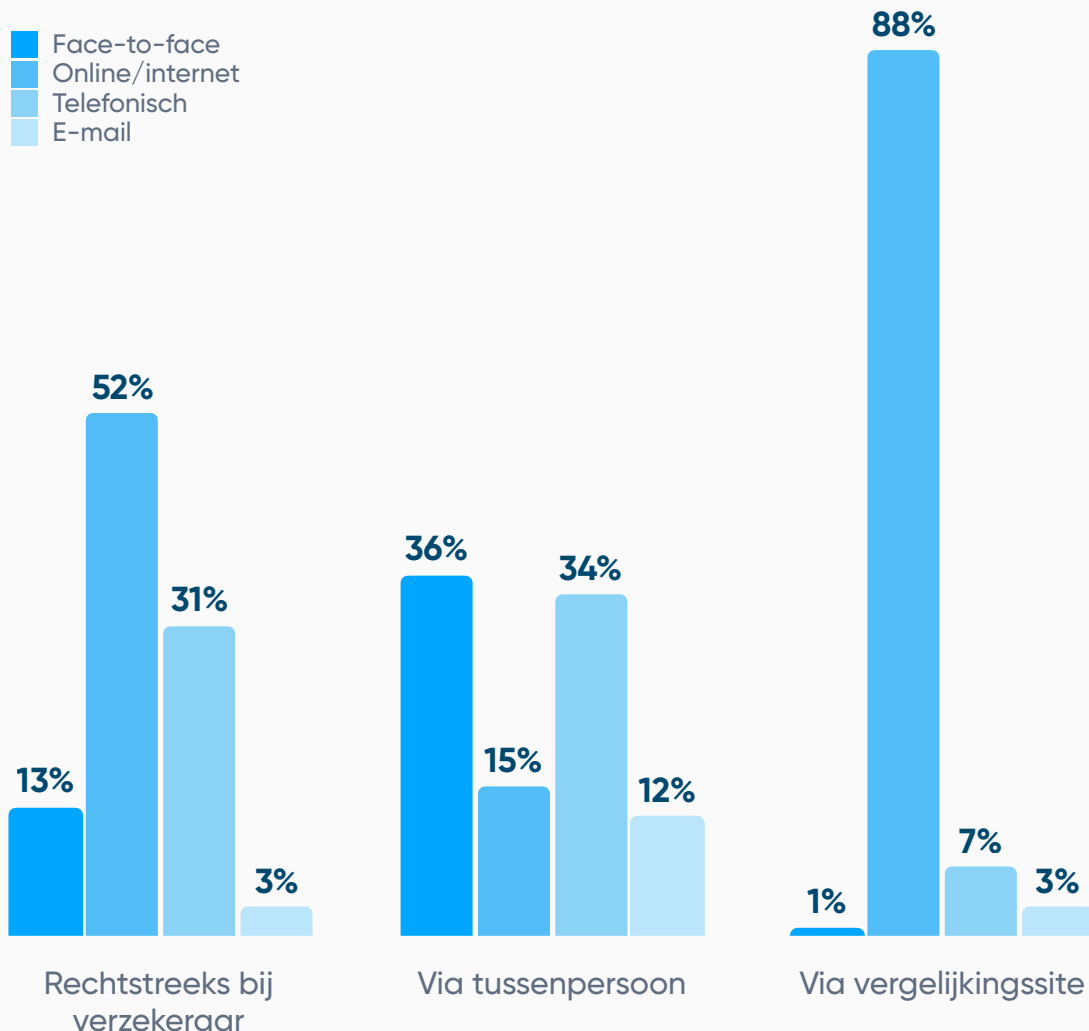
De meeste autobezitters sluiten hun autoverzekering zelf af bij een verzekeraar, meestal gebeurt dat online. 65-plussers sluiten vaker dan gemiddeld hun autoverzekering af via een tussenpersoon of verzekeringsadviseur. Autobezitters in de leeftijdsgroep 25-34 jaar maken vaker gebruik van een vergelijkingswebsite om een autoverzekering af te sluiten. Een toenemend deel denkt de volgende keer hun autoverzekering via een vergelijkingsite af te sluiten. In de nabije toekomst zal dit aandeel stijgen van 7 naar 12 procent.

Hoe heeft u uw autoverzekering de laatste keer afgesloten?

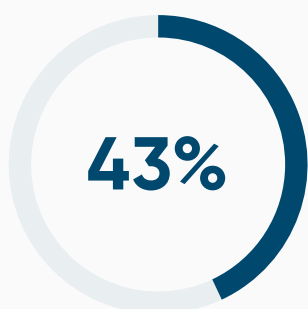


Als we inzoomen op kanaal niveau, zien we dat het online kanaal logischerwijs het vaakst wordt gebruikt bij het afsluiten van een autoverzekering via een vergelijkingswebsite. Klanten van tussenpersonen kiezen naar verhouding vaker voor het afsluiten van een autoverzekering via direct persoonlijk contact.

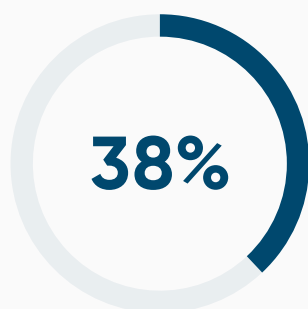
Manier van afsluiten versus gekozen distributiekanaal



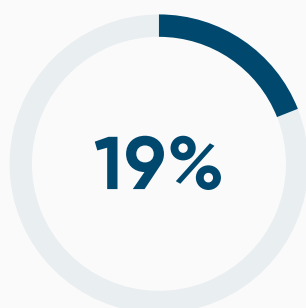
Consumenten die hun autoverzekering niet via een vergelijkingswebsite hebben afgesloten, geven wel aan vooraf enige vorm van vergelijking te doen tussen meerdere verzekeringen en verzekeraars (81%). De tussenpersoon kan meestal ook meerdere polissen vergelijken voor de klant. Daarnaast kunnen consumenten eerst via internet autoverzekeringen vergelijken om deze vervolgens rechtstreeks via de verzekeraar af te sluiten. Door de grote verschillen in prijs en dekkingen en het enorme aanbod aan autoverzekeringen, loont vergelijken bij het kiezen van de best passende autoverzekering. Zo te zien zijn autobezitters zich van deze voordelen van vergelijken bewust.



Vergelijkt zo veel mogelijk autoverzekeringen en verzekeraars voordat zij een verzekering afsluiten.



Vergelijkt in beperkte mate.

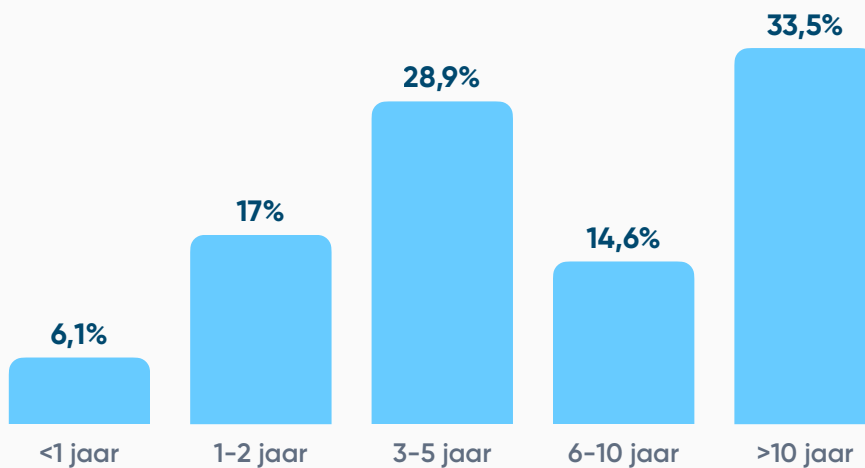


Vergelijkt niet.

Loyaliteit is niet altijd verstandig

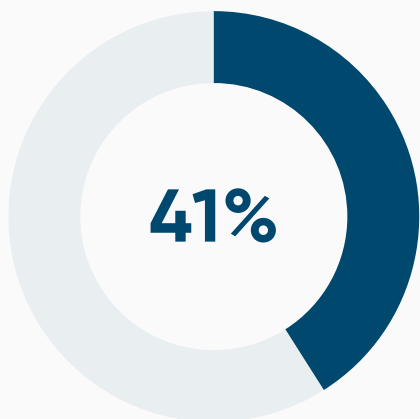
Nadat de autoverzekering is afgesloten blijven veel consumenten lang trouw aan hun verzekeraar. Waar ze bij het afsluiten van een autoverzekering veel vergelijken, doen ze dat veel minder als de verzekering eenmaal loopt. Terwijl je altijd kunt overstappen naar een andere verzekeraar.

Hoe lang zit u al bij uw huidige autoverzekeraar?



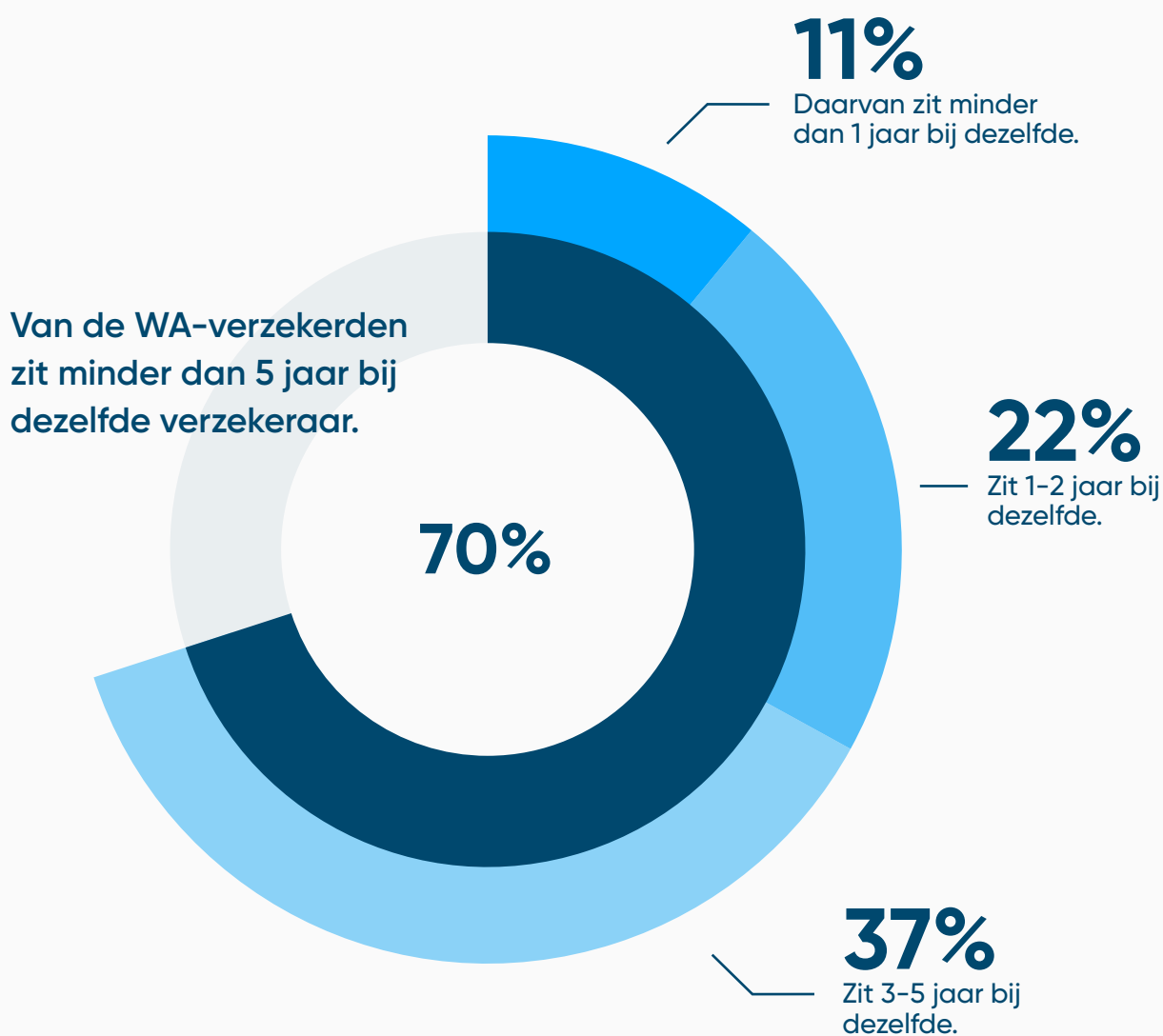
Allrisk verzekerden zijn extra loyaal

Veel autobezitters (33,5%) zijn trouwe klanten, zij zitten al langer dan 10 jaar bij hun autoverzekeraar. Opvallend is dat de autobezitters met een allrisk polis over het algemeen het langst bij hun huidige verzekeraar zitten. Het is een indicatie dat autobezitters met een allrisk polis lang niet naar hun autoverzekering omkijken en daarmee een mogelijk premievoordeel laten liggen. Daarnaast hebben de meeste autobezitters een allrisk verzekering (49,9%). De vraag is of deze autobezitters zich bewust zijn van het feit dat als de auto een bepaalde leeftijd heeft, een allrisk polis bijna altijd minder gunstig is. Deze allrisk grens ligt op 6 jaar. Als een auto gemiddeld 6 jaar oud is, is de premie voor een allriskverzekering meestal hoger dan de vergoeding die je krijgt als je schade rijdt. Het loont om periodiek te checken of je nog goed zit bij je autoverzekeraar en de dekking aan te passen naarmate je auto ouder wordt.



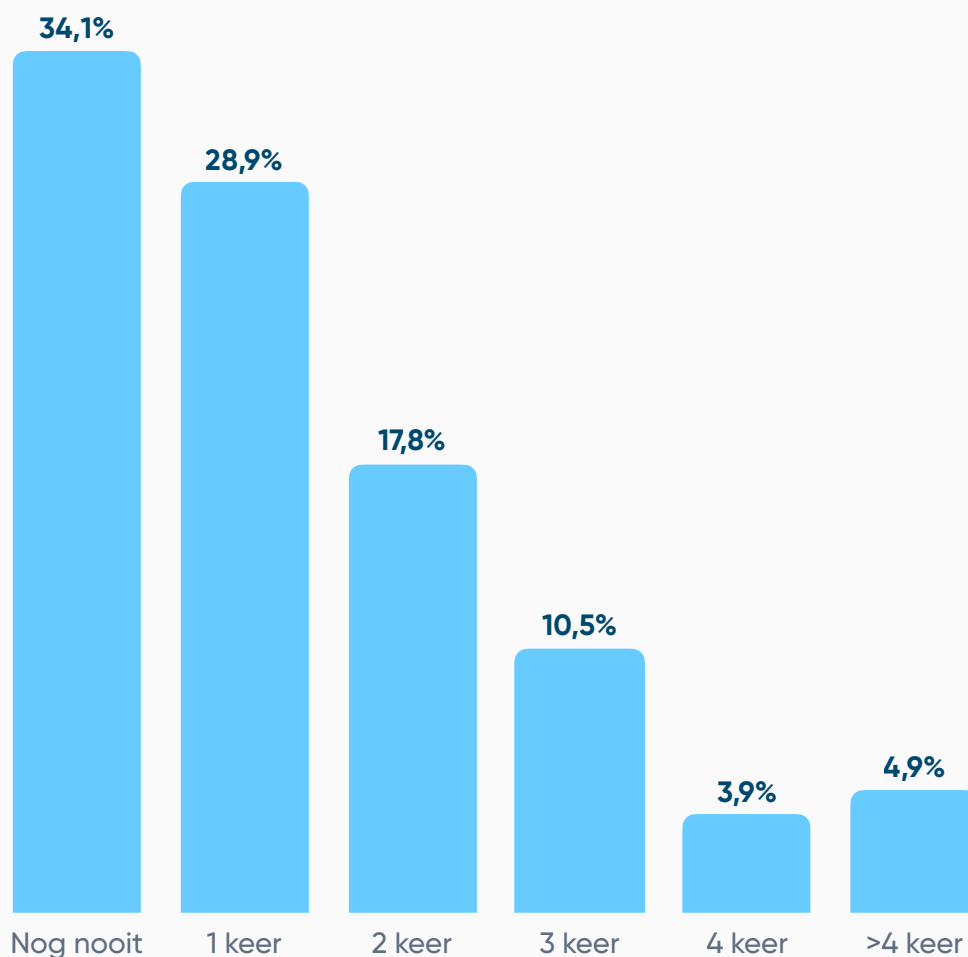
Van de Allrisk verzekerden zit al meer dan 10 jaar bij dezelfde verzekeraar.

WA-verzekerden blijven minder lang zitten.



De meeste autobezitters laten hun polis langer dan 5 jaar lopen bij hun verzekeraar. Dat beeld komt overeen met het switchgedrag van autobezitters met hun autoverzekering. Ruim een derde van de autobezitters is nog nooit geswitcht.

Hoe vaak switchen autobezitters van autoverzekeraar?



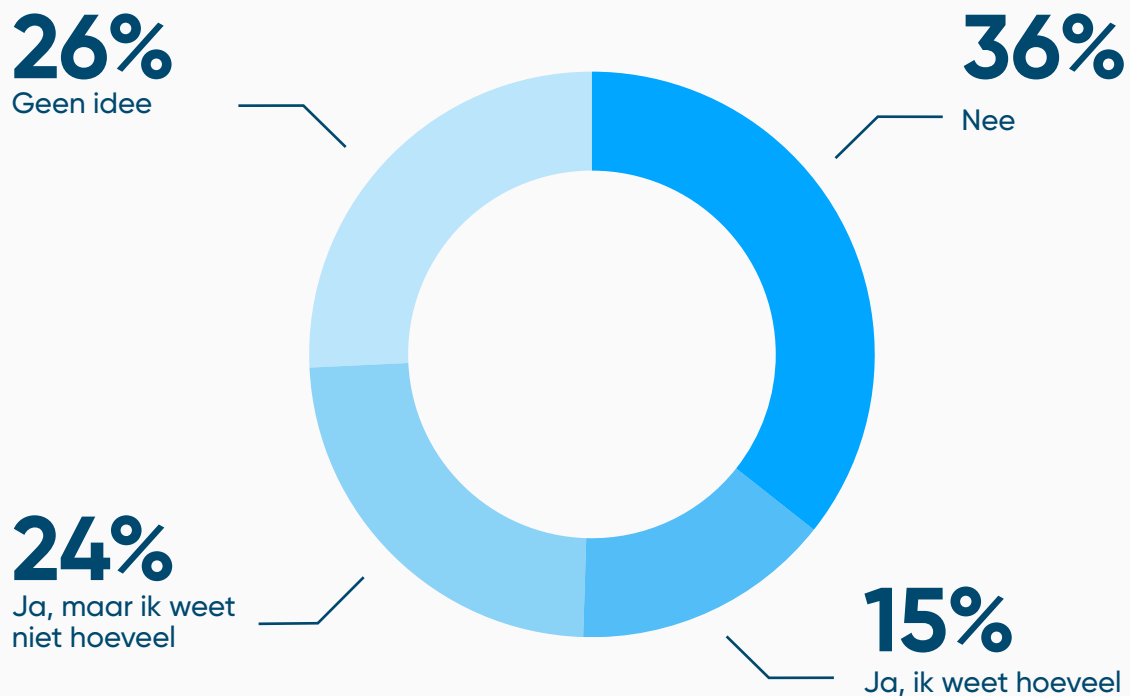
Bepaal zelf je premie

Verzekeraars berekenen de verzekeringspremie op basis van het aantal schadevrije jaren, het type auto, het aantal te rijden kilometers en andere factoren. Maar als consument kun je zelf ook bepalen welke premie jij betaalt.

Eigen risico

Zo kun je bijvoorbeeld kiezen voor een eigen risico. Dan betaal je een deel van de schade zelf. Bij veel verzekeraars kun je zelf bepalen hoe hoog je eigen risico is en hierbij geldt: hoe hoger het eigen risico, hoe lager je maandelijkse premie. Maar dan moet je wel weten of je wel of niet een eigen risico hebt. Uit ons onderzoek blijkt dat een kwart van de autobezitters helemaal niet weet of ze wel of geen eigen risico hebben op hun autoverzekering. Nog een kwart weet weliswaar dat ze een eigen risico hebben, maar hebben geen idee hoe hoog dit is.

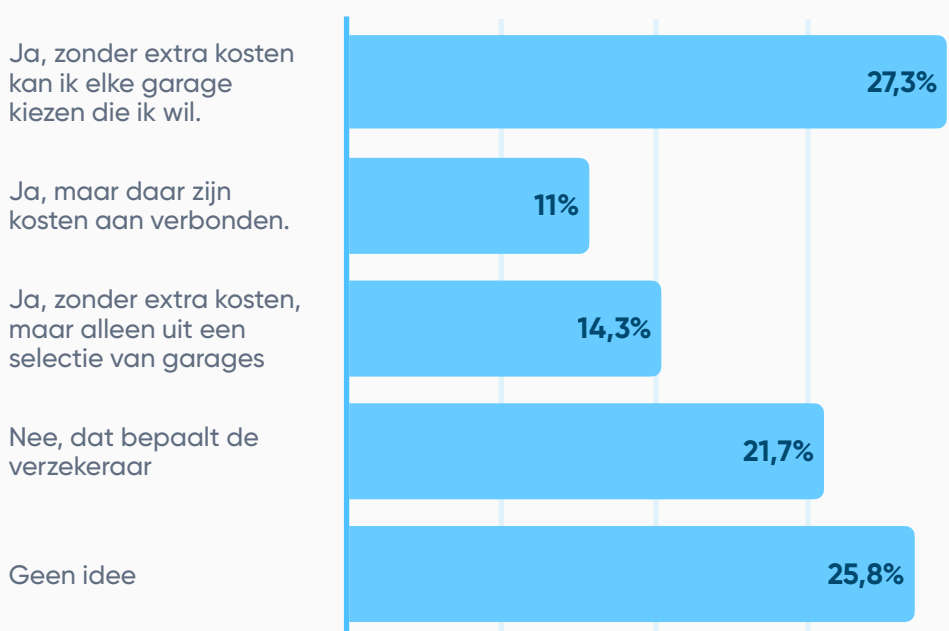
Heeft u eigen risico bij uw autoverzekering?



Vrije keuze bij schadeherstel

Wat ook van invloed is op de premie die je betaalt, is de keuzes die je hebt bij schade. Vrijwel alle verzekeraars willen dat je schade laat repareren bij een garage waar zij contracten mee hebben afgesloten. Als je schade laat repareren bij een gecontracteerde garage, dan heeft dit vaak voordelen zoals garantie op je reparatie en een vervangende auto tijdens de reparatie. Je hebt dan wel een beperktere keuze en kan misschien niet terecht bij de garage om de hoek. Wil je meer keuzevrijheid, dan kan je bij sommige verzekeraars kiezen voor een extra module 'keuzevrijheid schade'. Je mag dan zelf bepalen waar je de reparatie laat uitvoeren en krijgt dezelfde voordelen, met als tegenprestatie een hogere maandelijkse premie.

Kunt u bij schade zelf kiezen welke garagebedrijf de schade herstelt?



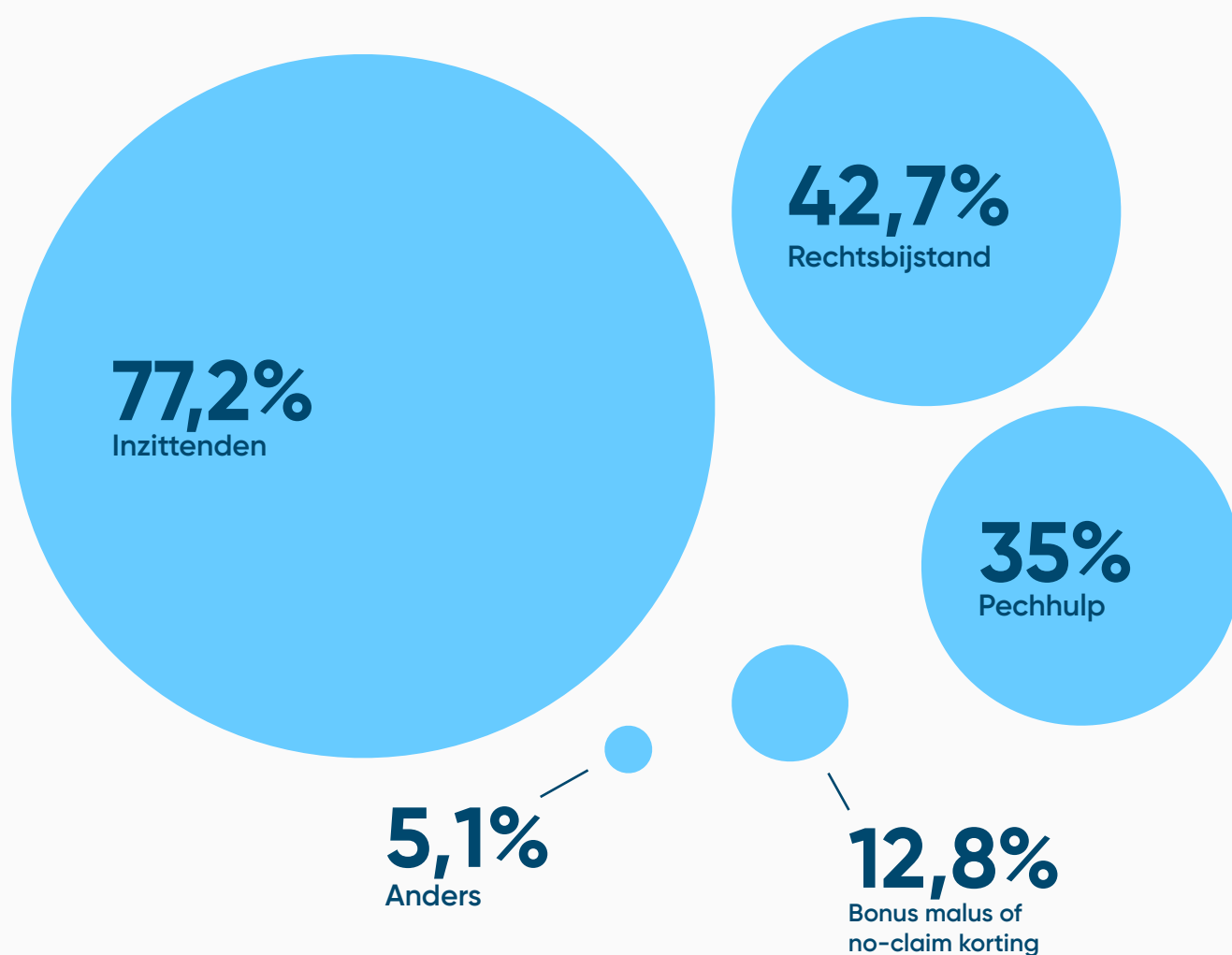
Opvallend

27,3% zegt met schade bij elke garage terecht te kunnen, zonder hiervoor extra kosten te hoeven betalen. Ons onderzoek onder 15 verzekeraars wijst echter uit dat 4 verzekeraars de optie tot 'vrije keuze' bieden, maar bijna allemaal tegen een hogere premie, oftewel extra kosten. Kennelijk ervaren autobezitters deze extra kosten anders, of vergeten zij dat zij deze extra premie betalen.

Aanvullende dekkingen

Naast de keuze tussen een allrisk, beperkt casco of WA-verzekering, kun je als consument ook aanvullende dekkingen afsluiten. Uiteraard kost dat extra premie, maar dan ben je wel uitgebreider verzekerd. De meeste consumenten doen dat ook, vooral de inzittendendekking is populair.

Welke aanvullende dekkingen heeft u afgesloten bij uw autoverzekering?



Tip

Voorkom dat je dubbel verzekerd bent. Bij het afsluiten van aanvullende dekkingen is het belangrijk om goed te kijken of je niet al dekking hebt via een andere verzekering. Bijvoorbeeld voor rechtsbijstand of pechhulp via de ANWB Wegenwacht.

Autoverzekeraar van het Jaar 2019

Bij een autoverzekering horen allerlei voorwaarden. Vaak zijn deze polisvoorwaarden lastig leesbaar. Toch moet je als autobezitter een keuze maken tussen veel verschillende verzekeringen. Bij het maken van een goede keuze kan de mening van een expert en van andere autobezitters prettig zijn. Wij besloten deze twee met elkaar te combineren door antwoord te geven op de vragen: welke polisvoorwaarden vinden autobezitters belangrijk? En: welke verzekeraars sluiten met hun polisvoorwaarden het best aan op deze wensen? Om op basis van dit onderzoek een cijfer te kunnen geven aan verzekeraars en de Autoverzekeraar van het Jaar aan te kunnen wijzen. Zo proberen we de keuze een stukje makkelijker te maken.

Uitvoering onderzoek

Onder ruim 1000 autobezitters hebben we onderzocht wat zij belangrijk vinden aan hun autoverzekering. De voorwaarden die door meer dan 60% van de respondenten als belangrijk werden beschouwd, zijn meegenomen in het onderzoek². Per voorwaarde is gekeken hoe dit door verschillende verzekeraars wordt gedekt. We hebben een formule opgesteld om de inhoudelijke verschillen om te zetten in een cijfer per voorwaarde. Als laatste zijn de cijfers per voorwaarde vermenigvuldigd met weging van de voorwaarde: hoe meer autobezitters deze voorwaarde belangrijk vonden, hoe zwaarder deze telt. De tabel op de volgende pagina laat zien welke voorwaarden het belangrijkste zijn. De consument heeft zich duidelijk uitgesproken.

2. Een lage premie en laag eigen risico zijn niet meegenomen in het onderzoek, omdat deze te afhankelijk zijn van persoonlijke factoren. De hoogte van het eigen risico kan vaak zelf bepaald worden en beïnvloed de hoogte van de premie. Waarbij de premie weer sterk afhankelijk is van kenmerken van de auto en de bestuurder.

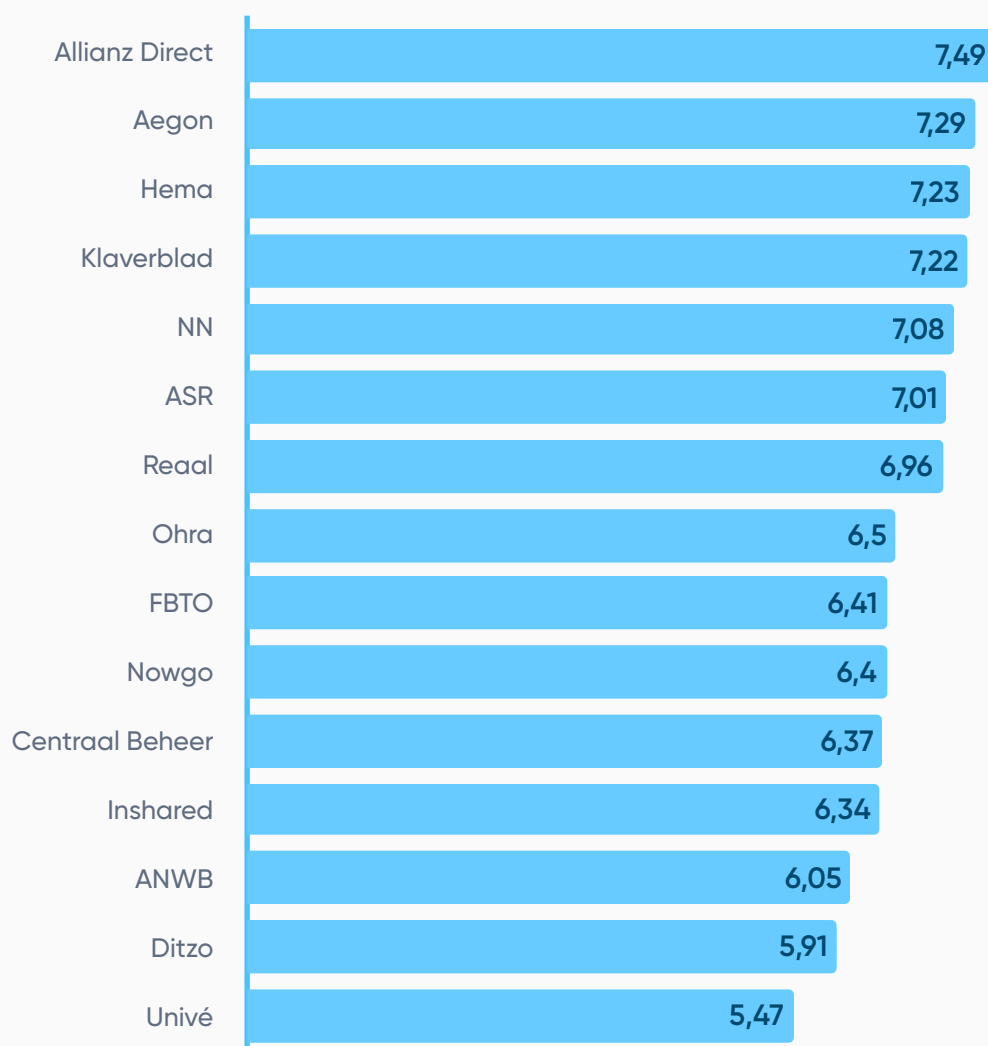
In hoeverre vindt u de onderstaande punten belangrijk bij uw autoverzekering?

Inzittenden verzekering	87,4%
Dekking bij ruitschade	84,2%
Dekking bij gestolen auto	83,8%
Dekking bij schade door vandalisme	83,4%
Telefonische bereikbaarheid verzekeraar	82,9%
Dekking bij schade aan eigen auto	81,2%
Zo laag mogelijk eigen risico	70,5%
Bellen met vast aanspreekpunt bij schade	70,3%
Vervangend vervoer in Nederland	69,3%
Vervangend vervoer in het buitenland	67,8%
Terugreis uit het buitenland vergoed	67,8%
De laagste premie	67,1%
Zelf garage kiezen bij schade herstel	61,2%
Reparatie altijd met originele onderdelen	58,3%
Dat ik zoveel mogelijk online kan regelen	57%
Hulp bij pech	55,4%
Geen eenmalige poliskosten	54,7%
Reviews/klantbeoordelingen	49,2%
Naamsbekendheid van de verzekeraar	44,2%

Totale score

Consumenten verwachten ruime dekkingen en een goed bereikbare verzekeraar. Dit is belangrijker dan de hoogte van de premie. Op basis van de wensen van autobezitters zijn autoverzekeraars beoordeeld. Welke autoverzekeraar sluit qua polisvoorwaarden het beste aan bij wat autobezitters belangrijk vinden? De verschillende scores per product en per verzekeraar hebben geleid tot een overall winnaar, Allianz Direct. Op de voet gevolgd door Aegon en Hema.

Totale score autoverzekeraars 2019



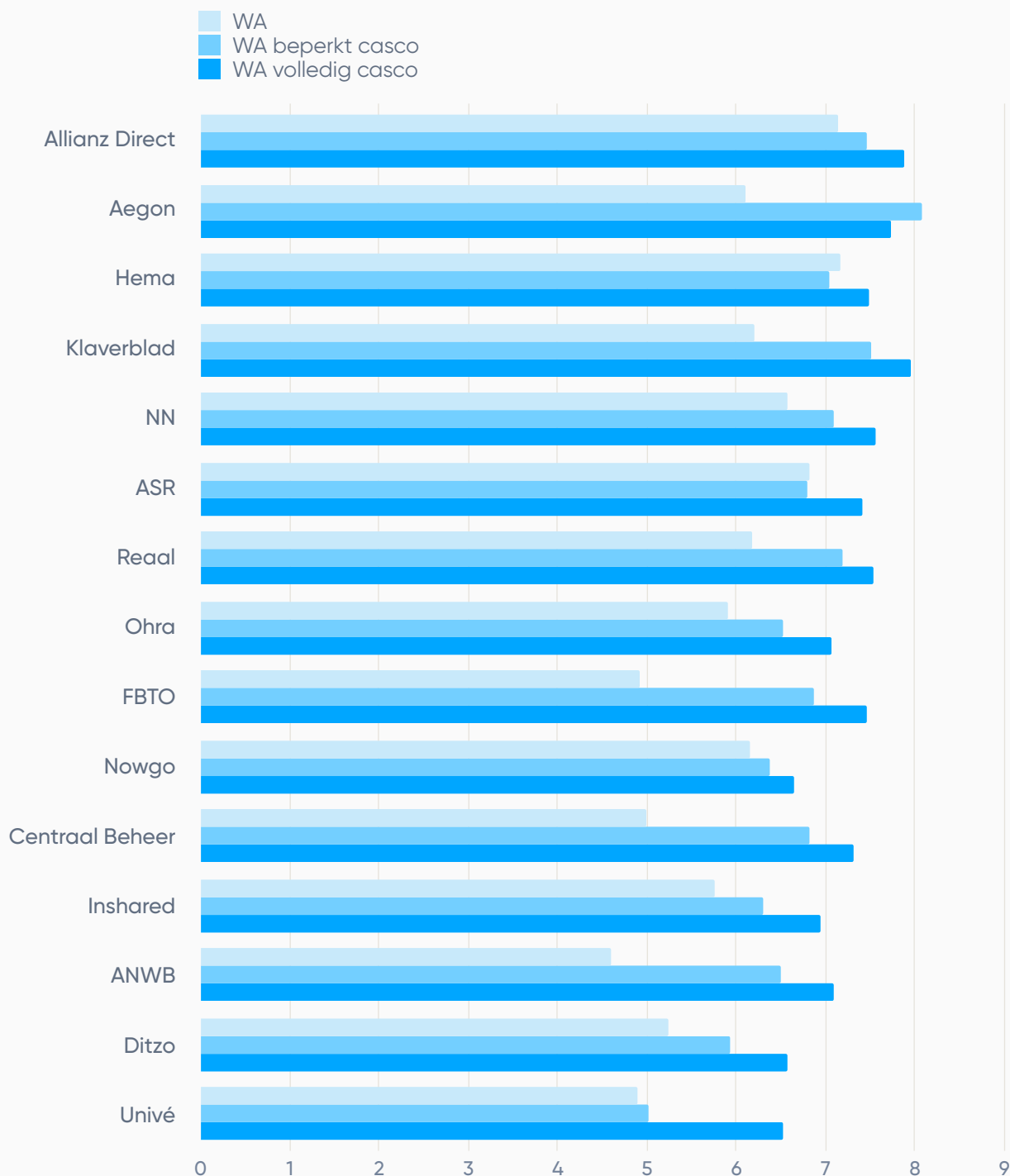
Ruimte voor verbetering

Ons onderzoek laat zien dat de polisvoorwaarden van verzekeraars niet altijd aansluiten op de wensen van autobezitters. Er is nog veel ruimte voor verbetering. In de tussentijd moeten autobezitters voor zichzelf bepalen welke voorwaarden zij het belangrijkste vinden en helpen wij de verzekering vinden die hier het best bij past.

Score per dekking

De overall score is gebaseerd op het gemiddelde van de scores voor de WA-, WA beperkt casco- en WA volledig casco dekking. In de onderstaande grafiek staan de scores per dekking weergegeven. Hema heeft de beste polisvoorwaarden voor een WA verzekering, Aegon voor WA beperkt casco en Klaverblad voor een WA volledig casco verzekering.

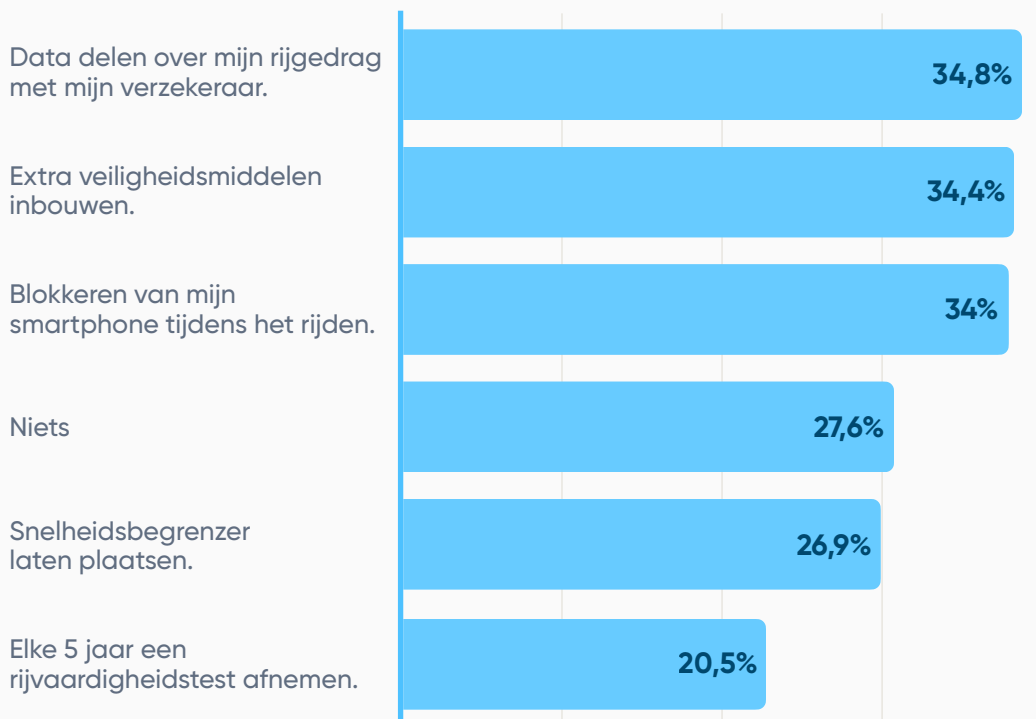
Score autoverzekeraars 2019 per dekking



Toekomst van autoverzekeringen

Of je veilig, zuinig en niet te hard rijdt heb je zelf in de hand. Nu doe je dat vooral om geen bekeuring te krijgen of om geen ongelukken te maken. Maar steeds vaker wordt goed rijgedrag beloond door autoverzekeraars via een lagere premie. Want hoe beter je rijdt, hoe minder schade een verzekeraar hoeft uit te keren. Veel autobezitters zijn bereid om iets extra's te doen om de eigen premie te verlagen, zoals het delen van data en het inbouwen van hulpmiddelen.

Wat bent u bereid te doen in ruil voor premiekorting?



Het delen van data lijkt voor de consument een logische stap. Dat geldt niet voor het overstappen naar een zelfrijdende auto. De meeste consumenten (35,9%) kunnen zich niet voorstellen dat zij in een zelfrijdende auto gaan rijden. Als we onderscheid maken in leeftijdsgroepen, zien we echter dat dit niet voor iedereen geldt. 33 procent van de 18-24 jarigen ziet zichzelf weldegelijk in een zelfsturende auto rijden. Het is niet verwonderlijk dat jongeren dit eerder voor zich zien dan ouderen.

Advies aan verzekeraars

De combinatie van een scherpe premie, ruime dekking bij schade en goede bereikbaarheid is voor verzekeraars belangrijk om de gunst van de klant te (blijven) verdienen. Verzekeraars kunnen het verschil maken door in te spelen op de maatschappelijke ontwikkeling naar meer zelfredzaamheid van de klant en het tonen van moreel leiderschap. Autobezitters zijn bereid om maatregelen te nemen om hun rijgedrag veiliger en schoner te maken in ruil voor financiële prikkels. Verzekeraars zullen daarop moeten inspelen door veiligheid en duurzaamheid van de klant te belonen via de premie en de voorwaarden. Met behulp van big data en slimme technologieën kan de autobezitter worden gestimuleerd om veiliger te gaan rijden en het milieu minder te belasten. Dat hoeft niet altijd alleen te worden uitgedrukt in een lagere premie, dat kan ook gestimuleerd worden door een ruimere dekking te bieden.

Autoverzekeraars kunnen kritischer kijken naar de voorwaarden en deze meer in lijn brengen met wat de consument verwacht. Een soepel proces, bereikbare hulp waar nodig en eenduidige voorwaarden zijn belangrijker dan de hoogte van de premie. Een goed voorbeeld hiervan is vervangend vervoer. Waar consumenten verwachten dat je recht hebt op vervangend vervoer als je niet meer over je verzekerde auto kunt beschikken (door schade, total loss of diefstal) hanteren veel verzekeraars allerlei uitzonderingen die tot teleurstelling kunnen leiden. Een praktijkvoorbeeld is dat je geen recht hebt op vervangend vervoer als je auto wel bij de garage staat, en je er dus niet in kunt rijden, maar nog niet in reparatie is omdat de auto mogelijk total loss is. Een ander voorbeeld is dat in polisvoorwaarden nog staat dat je alleen recht hebt op repatriëring met (2e klas) openbaar vervoer vanuit het buitenland, terwijl tegenwoordig vliegen veel goedkoper en sneller is.

Het is hoog tijd dat autoverzekeraars hun polisvoorwaarden kritisch tegen het licht houden. Met behulp van ons onderzoek en dit paper willen we autoverzekeraars stimuleren om nog beter aan te sluiten bij de wensen van de klant.

Doel van het onderzoek

Het doel van ons onderzoek naar de Autoverzekeraar van het Jaar is tweeledig. Enerzijds wilden we achterhalen wat consumenten het belangrijkste vinden aan hun autoverzekering en anderzijds wilden we onderzoeken welke verzekeraars het best aan deze consument behoeftes voldoen. Met deze informatie willen we consumenten een handvat bieden bij het kiezen van een verzekering. Door de inhoud van de - vaak moeilijk te begrijpen - polissen uit te pluizen en de verschillen te laten zien, willen we het vergelijken van autoverzekeringen makkelijker maken. Daarnaast willen we consumenten helpen bij hun keuze door te laten zien wat andere consumenten belangrijk vinden.

Verzekeraars hebben heel lang bepaald wat zij in hun polisvoorwaarden opnemen, waarbij vooral rekening gehouden wordt met kosten maar te weinig wordt gekeken naar de behoefte van de consument. Met ons onderzoek willen wij verzekeraars helpen om deze stap te maken door hen te laten zien op welke gebieden zij hun polissen kunnen verbeteren. Hiermee hopen we de markt van autoverzekeringen duidelijker en transparanter te maken.

Amsterdam

April 2020

Over de schrijvers

Dr. Fred de Jong

dr. Fred de Jong is zelfstandig onderzoeker en consultant vanuit zijn bedrijf Adviesbureau Fred de Jong. Fred is een autoriteit in de verzekeringsmarkt en is tevens verbonden aan het UvA Amsterdam Centre for Insurance Studies. Fred heeft het onderzoek en de rapportage inhoudelijk ontwikkeld. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het consumentenpanel van Dynata.



Jerry Poel

Product Owner Autoverzekering.nl

Jerry Poel is binnen Autoverzekering.nl verantwoordelijk voor de productcategorie autoverzekeringen. Hij zorgt ervoor dat de deals en informatie op de website altijd actueel zijn en dat de klantreis zo prettig mogelijk verloopt. De uitkomsten van dit onderzoek verwerkt Jerry in de product informatie om klanten nog beter te informeren en hen te helpen bij het maken van een keuze.

Willemijn Kuitenbrouwer

PR Manager Autoverzekering.nl

Willemijn is binnen Autoverzekering.nl verantwoordelijk voor de PR. Zij combineert interne data en externe onderzoeken om invalshoeken te vinden voor interessante persberichten die de autoverzekeringsmarkt transparanter maken. Willemijn heeft dit project opgezet en geleid, om van het opzetten van het consumenten onderzoek te komen tot de Award uitreiking en publicatie.



Dit onderzoek is uitgevoerd door Adviesbureau
Fred de Jong en Autoverzekering.nl.

 **AUTO
VERZEKERING.NL**


Adviesbureau
Fred de Jong
onderzoek, beleid en advies in financiële markten