

motivaction

research and strategy

Verzekeringskaart in de praktijk





Achtergrond, doel- en probleemstelling

Pagina 3



Conclusies

Pagina 4



Methode en opzet

Pagina 10



Resultaten - Verzekeringsgedrag
- Verzekeringskaart

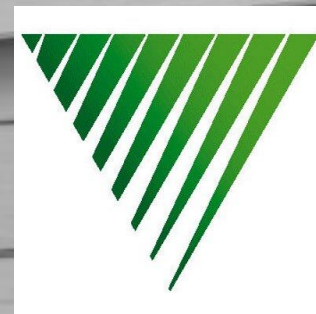
Pagina 14

Pagina 33



Bijlage

Pagina 56



Achtergrond

In opdracht van het Verbond van Verzekeraars heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de Verzekeringskaart. Omdat consumenten onzekerheid ervaren na het afsluiten van een polis, en omdat het hen niet altijd helder is wat de insluitings- en uitsluitingscriteria zijn, heeft het Verbond van Verzekeraars in 2015 de digitale Verzekeringskaart ontwikkeld. De wens van het Verbond van Verzekeraars is om te testen of de kaart het inzicht in verzekeringsproducten onder consumenten vergroot.

De doelstelling van het onderzoek:

In kaart brengen of de Verzekeringskaart het gewenste effect heeft, namelijk het vergroten van het inzicht van consumenten in verzekeringsproducten, teneinde het consumentenvertrouwen in de sector en in verzekeringsproducten te vergroten.

Hiervan afgeleide onderzoeksvragen zijn:

- Geeft de Verzekeringskaart de gebruikers inzicht in wat wel en niet gedekt wordt door een bepaald verzekeringsproduct?
- Maakt de Verzekeringskaart het consumenten gemakkelijker om verzekeringsproducten met elkaar te vergelijken?

In bijgaande rapportage beschrijft Motivaction de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd om deze onderzoeksdoelen te beantwoorden.



Kernconclusie: Verzekeringskaart vergroot inzicht in verzekeringsproducten

De verzekeringskaart komt tegemoet aan het probleem dat de consument het vergelijken van verzekeringen momenteel als onoverzichtelijk en tijdrovend ervaart. De korte en duidelijke samenvatting van een verzekering op de verzekeringskaart schept helderheid en stelt de consument in staat om verzekeringen eenvoudig met elkaar te vergelijken en een eerste selectie te maken. Na de eerste selectie op basis van de informatie op de verzekeringskaart is het een logische vervolgstap op de websites van de betreffende verzekeringsmaatschappijen meer gedetailleerde informatie over de verzekering te bekijken.

Beter inzicht in dekking, makkelijker vergelijken

De icoontjes op de verzekeringskaarten hebben een duidelijke meerwaarde. Met behulp van de icoontjes wordt de kerninformatie over het verzekeringsproduct overzichtelijk weergegeven. De lezer heeft in een oogopslag inzicht in wat wel en niet gedekt wordt door het betreffende verzekeringsproduct. Dat verzekeraars de belangrijkste eigenschappen van een polis op een vergelijkbare manier weergeven, maakt het voor de consument bovendien gemakkelijker om verzekeringen met elkaar te vergelijken. Doordat dezelfde icoontjes worden gebruikt in combinatie met korte tekstblokjes, kan de belangrijkste, gestandaardiseerde productinformatie van verzekeringen van verschillende verzekeraars eenvoudig(er) naast elkaar worden gelegd. De vrijheid van verzekeraars om de verzekeringskaart in de kleuren van de eigen huisstijl vorm te geven, wordt gewaardeerd. Dit komt het onderscheid tussen en de herkenbaarheid van de verzekeraars bij een vergelijking van meerdere verzekeringen/kaarten ten goede.



Meerwaarde voor consument die zich wil verdiepen in de materie

De verzekeringskaart biedt vooral meerwaarde aan de consument die bereid is tijd en energie te steken in het vergelijken van verzekeringen. Niet alleen de informatiewaarde en het gemak dat de verzekeringskaart biedt, worden hoger ingeschat. De informatie op de verzekeringskaart wordt door deze groep ook beter begrepen dan door consumenten die niet of nauwelijks tijd besteden aan het vergelijken van verzekeringen alvorens deze aan te schaffen.

Helderheid informatie verschilt per verzekeringskaart

Hoewel de elementen voor een verzekeringsproduct per verzekeringskaart vastliggen, heeft het onderzoek duidelijk gemaakt dat niet alle verzekeringskaarten even duidelijk zijn voor de lezer. Het feit dat verzekeraars op basis van de eigen productinformatie een toelichting per element dienen op te nemen, zorgt voor verschillen. Niet iedere verzekeraar slaagt erin om deze toelichting in heldere, begrijpelijke taal te geven op de kaart. Een van de kaarten scoort hierdoor bij de testvragen (waarschijnlijk) slechter dan de bestaande polisvoorwaarden. Het belang van helder en begrijpelijk taalgebruik op de verzekeringskaart wordt hiermee onderstreept.

Informatieteksten zijn helder, maar niet volledig

De reacties op de informatie die op de verzekeringskaarten wordt vermeld, zijn over het algemeen positief. De leesbaarheid van de verzekeringskaart is goed door het heldere taalgebruik. Moeilijke taalconstructies, gebruik van jargon en juridische begrippen, worden vermeden. Men begrijpt wat er staat, alleen staat niet alles er. Immers, op de verzekeringskaart wordt de belangrijkste productinformatie weergegeven, niet de volledige informatie. Dit leidt in een aantal gevallen tot onbegrip en/of teleurstelling. Van belang is de verwijzing naar de volledige polisvoorwaarden zichtbaarder te plaatsen, bijvoorbeeld bovenaan de Verzekeringskaart.



Deelconclusies:

Polisvoorwaarden worden vaak niet volledig doorgenomen

Het vergelijken van verschillende verzekeringen wordt als onoverzichtelijk en dus tijdrovend ervaren. Websites van verzekeraars hebben ieder hun eigen structuur waar informatie over verzekeringen op uiteenlopende manieren weergegeven wordt. De polisvoorwaarden dragen evenmin bij aan de overzichtelijkheid. In de beleving van de consument vormen de polisvoorwaarden lange stukken tekst met veel juridisch jargon, waardoor de voorwaarden lastig te interpreteren zijn. Ook voor de polisvoorwaarden geldt dat verzekeraars deze ieder op hun eigen manier vormgeven, wat het vergelijken van verzekeringen evenmin vereenvoudigt. Uit het onderzoek blijkt dan ook dat een meerderheid deze slechts gedeeltelijk leest en daarmee een overgrote meerderheid (90%) niet het gevoel heeft volledig op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden.

Gebruiksintentie verzekeringskaart is hoog, zeker in de oriëntatiefase

De deelnemers aan het onderzoek zien voor de verzekeringskaart niet alleen mogelijkheden in de oriëntatiefase bij het vergelijken van verschillende verzekeringen, maar ook in de periode rondom het afsluiten van de verzekering en bij een eventuele schadeclaim. Dit komt overeen met de bevindingen uit de concepttest die Motivaction eerder voor de verzekeringskaart heeft uitgevoerd.





Verzekeringskaart is niet voor iedereen volledig genoeg

Deelnemers aan het onderzoek verwachten bij de periode rondom het afsluiten van een verzekering en/of bij een schadeclaim soms (te) veel van de verzekeringskaart. De verzekeringskaart biedt geen informatie over de premie en biedt geen directe handvatten om de premie te kunnen berekenen. Dit wordt meer dan eens als een nadeel van de verzekeringskaart beschouwd. Verschillende keren wordt ook opgemerkt dat de informatie op de verzekeringskaart niet compleet is. Personen met deze kritiek zien de verzekeringskaart kennelijk als 'vervanger' van de volledige polisvoorwaarden en realiseren zich onvoldoende dat de verzekeringskaart een samenvatting op hoofdlijnen van de verzekering biedt.

> Een aandachtspunt is een heldere verwijzing naar de polisvoorwaarden. Tijdens de e-Safari hebben verschillende deelnemers het vermelden van de link naar de volledige polisvoorwaarden als verbeterpunt genoemd. De link was op alle verzekeringskaarten die tijdens de e-Safari aan de deelnemers is voorgelegd, onder aan de kaart aanwezig. Kennelijk valt deze onvoldoende op. Gezien het belang dat eraan wordt gehecht, adviseren wij naar de mogelijkheden te kijken waarop deze link meer in het oog springt.

Consument verwacht verzekeringskaart op de websites van verzekeraars

Men verwacht dat de verzekeringskaart in ieder geval op de websites van de verzekeringsmaatschappijen zelf terug te vinden is. Bij voorkeur op de landingspagina van de betreffende verzekering. Maar daarnaast wordt het ook op prijs gesteld wanneer de kaarten op vergelijkssites als Independer te raadplegen zijn en op andere websites die in de oriëntatiefase worden bezocht, zoals de website van de Consumentenbond.

Consument verwacht dat alle verzekeraars verzekeringskaarten aanbieden

Zoals van vergelijkingssites wordt verwacht dat alle verzekeringsmaatschappijen in het vergelijkingsoverzicht staan vermeld, verwacht men ook dat alle verzekeraars de verzekeringskaarten aanbieden om een complete vergelijking te kunnen maken.

> Bij de introductie van de verzekeringskaarten is het naar onze mening van belang dat zo snel mogelijk alle verzekeraars voor zoveel mogelijk van de eigen verzekeringen, verzekeringskaarten op hun website aanbieden. Bij het vergelijken van verschillende verzekeringen is de consument gebaat bij een zo compleet mogelijk overzicht. Een incompleet overzicht van verzekeringen/verzekeringsmaatschappijen ondermijnt het succes van de verzekeringskaart, zeker wanneer grote namen van verzekeringsmaatschappijen (nog) ontbreken.

De situatie waarin door de consument wordt gezocht naar verzekeringskaarten die (nog) niet bestaan, dient zoveel mogelijk voorkomen te worden. Dit zorgt naar alle waarschijnlijkheid niet alleen voor irritatie, maar heeft ook een negatieve weerslag op het vertrouwen in de verzekeringskaart en in het initiatief van de verzekeringssector als geheel. Juist het niet (eenvoudig) kunnen vinden van informatie blijkt het regelen van verzekeringen een tijdrovende aangelegenheid te maken.



Impact verzekeringskaart verschilt per klanttype

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste Nederlandse consumenten meerdere verzekeringen met elkaar vergelijken voordat zij er één aanschaffen. Deze groep consumenten vindt het minder erg om tijd te investeren in het lezen van de voorwaarden en uitpluizen welke verzekering het beste bij hen past. Een kleinere groep consumenten verdiept zich minder graag in verzekeringen. Zij vergelijken niet en lezen ook minder vaak de voorwaarden. Opvallend is dat juist de groep consumenten die al bereid is zich enigszins te verdiepen in verzekeringsproducten positiever zijn over de verzekeringskaart. Zij zien vaker de meerwaarde van de verzekeringskaart bij het vergelijken en bij het beantwoorden van vragen over voorwaarden gaat het hen met de kaart ook beter af.



Kwalitatief onderzoek fase 1

Het complete onderzoek bestaat uit 2 fasen. Fase 1 betreft een online kwalitatieve verkenning, de e-Safari. In totaal hebben 24 personen gedurende een periode van 7 dagen deelgenomen aan het onderzoek. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 7 tot en met 15 juli 2016. Bij het werven van de respondenten is rekening gehouden met een aantal selectiecriteria zoals leeftijd, geslacht en gezinssituatie.

Kwantitatief onderzoek fase 2

Na de e-Safari is in fase 2 een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Het kwantitatieve gedeelte betrof een online vragenlijst. Deze is afgenomen onder 1.322 panelleden.

- De steekproef is afkomstig uit het consumentenpanel van Motivaction, Stempunt.
- De steekproef is representatief voor de Nederlandse bevolking.
- De data zijn achteraf gewogen naar de variabelen leeftijd, geslacht en opleiding.
- Het veldwerk is uitgevoerd tussen 4 augustus en 19 augustus 2016.
- Indien er significante verschillen zijn tussen groepen, bijvoorbeeld op basis van leeftijd, zijn deze beschreven in de tekst en aangegeven in de grafieken.





Enkel panelleden die voldeden aan de onderstaande criteria, hebben deelgenomen aan dit onderzoek:

1. (mede)verantwoordelijk voor de aanschaf van verzekeringen in het huishouden
2. regelt verzekeringen (deels) zelf
3. heeft zich in de afgelopen 12 maanden georiënteerd op een nieuwe verzekering

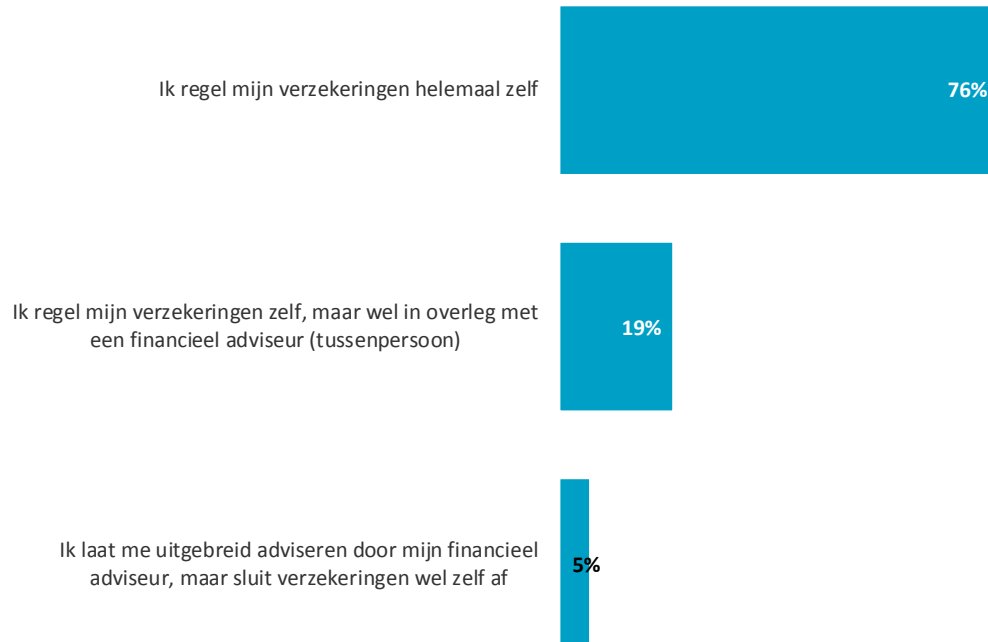


In hoeverre ben je betrokken bij het aanschaffen van verzekeringen in je huishouden? (n=1.322)



- Ik ben de belangrijkste financiële beslisser
- Ik neem beslissingen samen met een ander

Welke situatie is het meest op jou van toepassing? (Basis - Belangrijkste financiële beslisser of neemt beslissingen samen met gezinslid/partner, n=1.322)



In dit rapport maken we onderscheid tussen een aantal doelgroepen.

1. Mensen die verzekeringen helemaal zelf regelen versus mensen die hiervoor/hierbij hulp krijgen van een financieel adviseur.
2. Mensen die verzekeringen vergelijken versus mensen die géén verzekeringen vergelijken.
3. Mensen die polisvoorwaarden lezen versus mensen die géén polisvoorwaarden lezen.





De resultaten uit het onderzoek zullen in twee aparte blokken worden beschreven. In het eerste blok staat verzekeringsgedrag van consumenten in het algemeen centraal. In het tweede blok wordt verslag gedaan van de reacties op de verzekeringskaart.





Verzekeringsgedrag



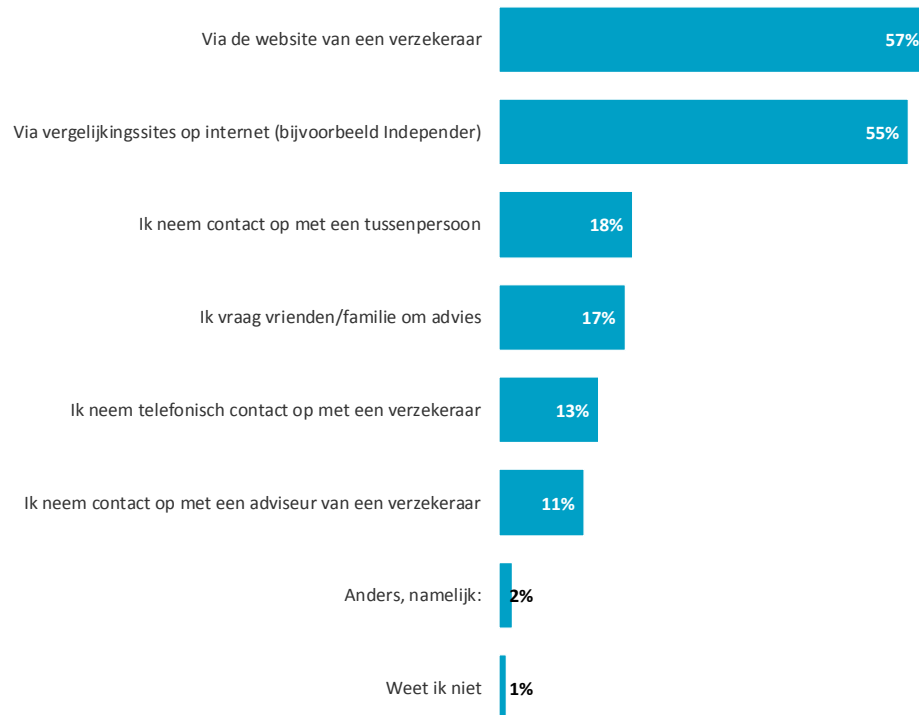


De meeste mensen oriënteren zich op een nieuwe verzekering via de site van de verzekeraar (57%) of via vergelijkingssites (55%). Mensen van 25-34 jaar oriënteren zich vaker via de site van de verzekeraar (65%) en via familie en vrienden (32%).

Andere manieren waarop men zich oriënteert zijn:

- *“Contact opnemen met de bank”*
- *“Het lezen van ervaringen van anderen op internet”*
- *“Via reclames”*
- *“Bekijken van aanbiedingen van diverse verzekeraars”*
- *“Zoeken via google”*

Stel je voor dat je een nieuwe verzekering wilt aanschaffen, hoe oriënteer je je dan? (n=1.322)



De voorkeur voor een online oriëntatie op een nieuwe verzekering wordt door de deelnemers aan de e-Safari bevestigd. De tijd die het oriënteren op en het uiteindelijk afsluiten van een verzekering in beslag neemt, varieert van enkele dagen tot enkele weken. Dit hangt van een aantal zaken af. In de eerste plaats van het type verzekering. Bij de aankoop van bijvoorbeeld een nieuwe auto dient de autoverzekering direct of in ieder geval op korte termijn in te gaan. De tijd om uitgebreid verschillende verzekeringen met elkaar te vergelijken en je uitgebreid te verdiepen in de polisvoorwaarden van de verschillende verzekeringen, ontbreekt dan vaak simpelweg. Bij andere type verzekeringen ontbreekt deze tijdsdruk.

Ook de complexiteit van een verzekering speelt een rol. Het afsluiten van een reisverzekering is eenvoudiger en neemt doorgaans dus minder tijd in beslag dan het afsluiten van bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering. Daarnaast speelt het type persoon een belangrijke rol. De een neemt meer de tijd om verschillende verzekeringen naast elkaar te leggen, premies te berekenen en zich te verdiepen in de verschillende polisvoorwaarden, dan de ander.

Bij de online oriëntatie zijn een tablet, pc en laptop de meest gebruikte devices, waarbij het opvalt dat de voorkeur meer dan eens uitgaat naar de pc of laptop boven een tablet. Het grotere scherm van pc of laptop wordt in dit verband als voordeel genoemd ten opzichte van een tablet. Voor ingewikkelde verzekeringen geeft men aan naast de online oriëntatie vaak ook nog telefonisch contact te zoeken voor advies omtrent de verzekering. Daarnaast gebeurt het oriënteren naar en afsluiten van een verzekering veelal in overleg met de partner, familie en/of vrienden en kennissen.

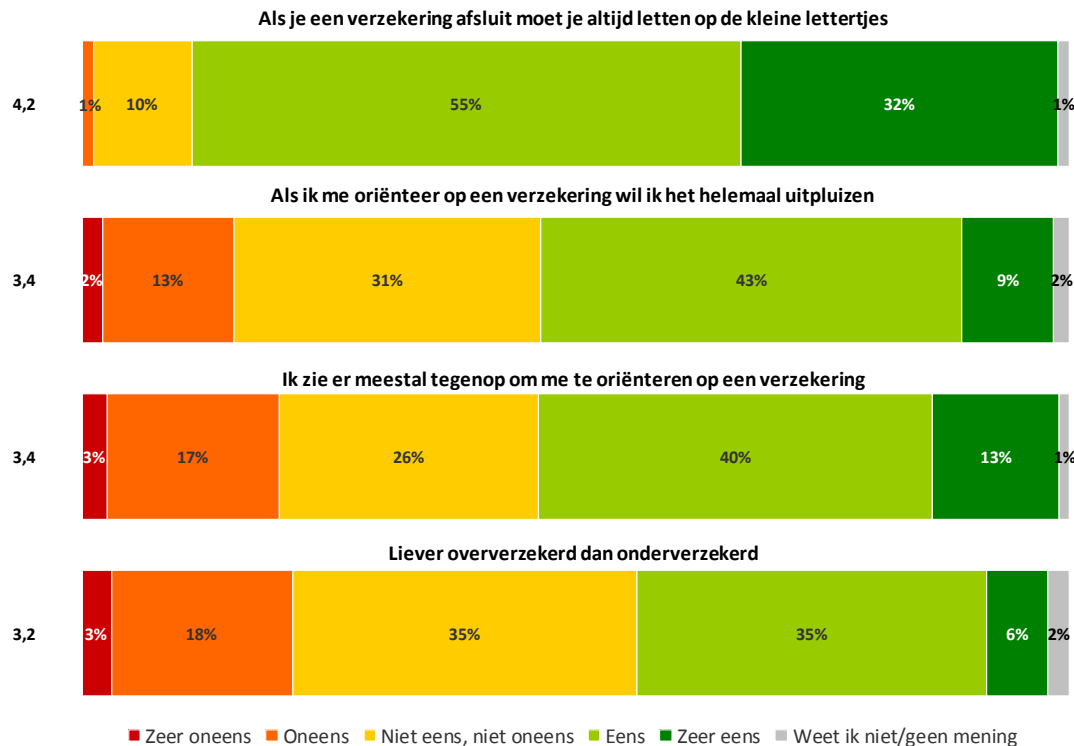


Ondanks dat een groot deel van de Nederlanders er tegenop ziet om zich te oriënteren op verzekeringen (53%), wil de meerderheid de verzekering(en) wel helemaal uitpluizen (52%). 45% zegt graag tijd te investeren om de juiste verzekering te vinden.

Mannen investeren liever tijd aan het uitzoeken van verzekeringen dan vrouwen (3,3 vs. 3,1*). Maar als vrouwen zich gaan oriënteren, willen ze het vaker helemaal uitpluizen (3,5 vs. 3,4). Hetzelfde geldt voor 25-34 jarigen (3,6) terwijl lager opgeleiden hier juist minder behoefte aan hebben (3,3).

* De gemiddelde scores zijn als volgt berekend: 1=zeer oneens, 2=oneens, 3=niet eens, niet oneens, 4=eens, 5=zeer eens. Dus hoe hoger de gemiddelde score, hoe meer het betreffende aspect van toepassing is.

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)
(n=1.322)



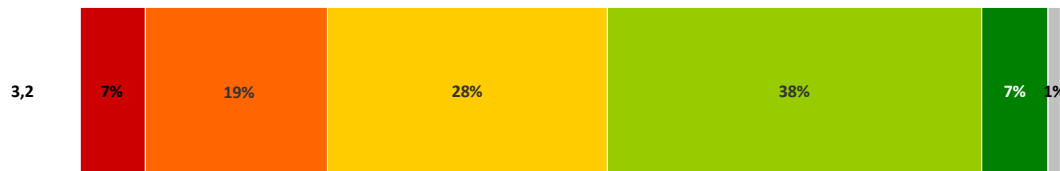


39% van de mensen denkt dat de verzekeraar het beste met hem/haar voor heeft. De overgrote meerderheid geeft echter wel aan dat je bij het afsluiten van een verzekering moet letten op de kleine lettertjes (87% zie stelling 1 van grafiek op p.18).

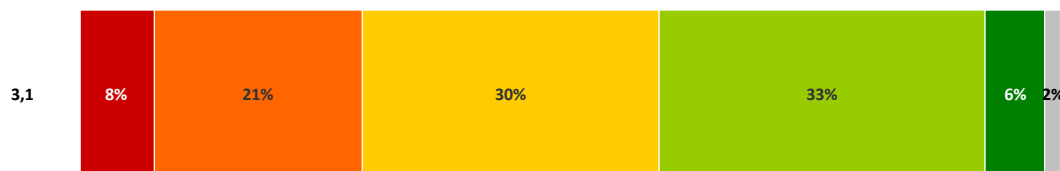
Mensen die verzekeringen vergelijken voor aanschaf zijn alerter op de kleine lettertjes. Zij zijn er dan ook minder van overtuigd dat de verzekeraar het beste met hen voor heeft (3,0). Ook degenen die verzekeringen helemaal zelf regelen en/of de polisvoorwaarden lezen, zijn minder goed van vertrouwen (3,0 en 3,1).

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)
(n=1.322)

Ik investeer graag tijd in het zoeken naar verzekeringen die het best bij mij passen



Ik vertrouw erop dat mijn verzekeraar het beste met mij voor heeft



Ik heb ieder jaar een vast moment waarop ik door mijn verzekeringen heenloop



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet ik niet/geen mening

Bij het aanschaffen van een nieuwe verzekering vergelijkt een overgrote meerderheid (87%) vooraf verschillende verzekeringen met elkaar.

Consumenten met een laag opleidingsniveau doen dit wat minder vaak (83%) dan consumenten met een middelbaar (87%) en een hoog opleidingsniveau (89%).

Vergelijk je verzekeringen bij het aanschaffen van een nieuwe verzekering? (n=1.322)



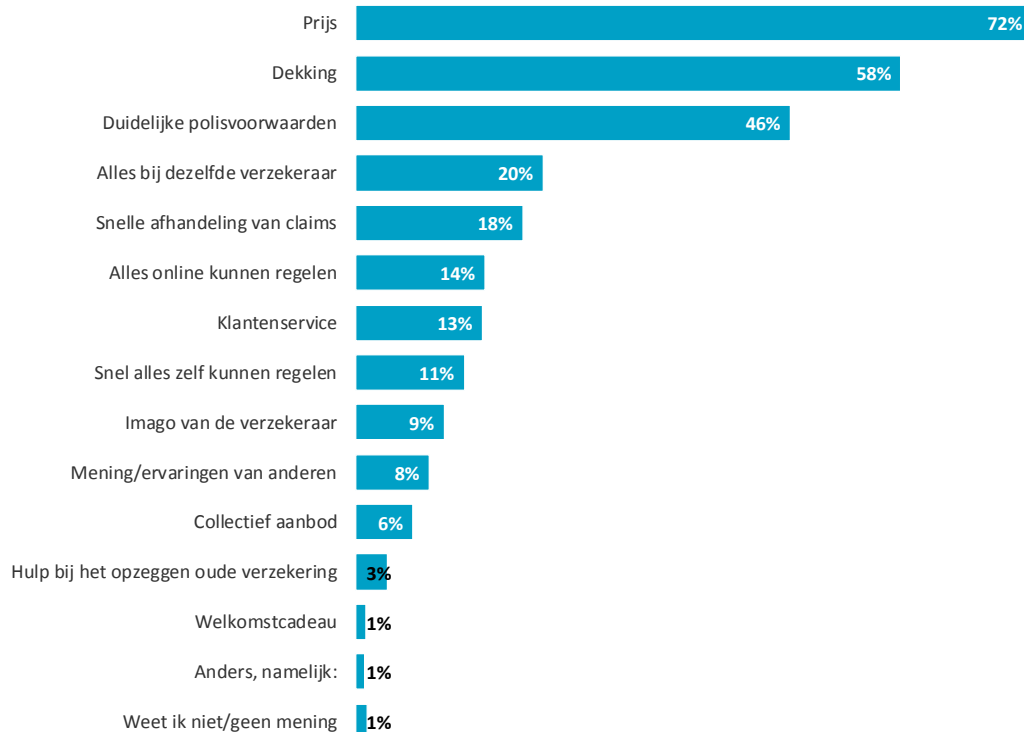


Bij de keuze voor een verzekering springen er drie aspecten duidelijk uit waaraan het meest belang wordt gehecht. Drie kwart van de consumenten (72%) noemt prijs als het belangrijkste aspect, ruim de helft (58%) noemt dekking en iets minder dan de helft (46%) duidelijke polisvoorwaarden. Aan het imago van de verzekeraar (9%) en de mening/ervaringen van anderen (8%) wordt relatief weinig waarde gehecht.

Overige aspecten die door mensen worden genoemd zijn:

- “Cashback”
- “Ethisch handelen”
- “Advies van tussenpersoon”

Welke 3 aspecten zijn voor jou het meest belangrijk bij jouw keuze voor een verzekering? (n=1.322)



Verzekeringen googelen

Tijdens de e-Safari is dieper ingezoomd op de online oriëntatie op een nieuwe verzekering. Er wordt op verschillende manieren online naar verzekeringen te worden gezocht. Verzekeringen worden online op verschillende manieren met elkaar vergeleken. Een veel gebruikte manier is de naam van het type verzekering te googelen al dan niet in combinatie met de naam van een verzekeringsmaatschappij. Sommigen kiezen bij voorkeur voor een verzekeringsmaatschappij waar ze reeds andere verzekeringen hebben lopen, vanwege goede ervaringen, vanwege het gemak en/of eventueel financieel voordeel om meerdere verzekeringen onder één dak onder te brengen. Anderen wachten min of meer de zoekresultaten van Google af en klikken vervolgens op de links naar de betreffende websites.

Vergelijkingssites populair

Bij het googelen naar een type verzekering komt de naam van de vergelijkingssite Independer min of meer automatisch naar voren. Independer is dan ook een veelgebruikte website om verzekeringen met elkaar te vergelijken, zo blijkt. Op basis van de ingevulde informatie, wordt een overzicht gegeven van verzekeringen eventueel gerangschikt in een persoonlijke top 3. Op basis van deze informatie maakt men een eerste selectie om vervolgens de websites van de geselecteerde verzekeraars te bezoeken voor meer detailinformatie over de betreffende verzekering en om de verzekering hier eventueel ook af te sluiten. Voor sommigen volstaat het nummer 1 advies via Independer, zeker indien het een (bekende) verzekeringsmaatschappij is waar men een goed gevoel bij heeft. Anderen vergelijken de verzekeraars uit de top 3, weer anderen vergelijken 5 verzekeringsproducten met elkaar.



De prijs-kwaliteitverhouding geeft over het algemeen de doorslag bij de keuze voor een bepaalde verzekeringsmaatschappij. In relatie tot een verzekering spreken de deelnemers hierbij over een zo laag mogelijke premie bij een zo hoog mogelijke dekking. Naast eigen ervaringen en ervaringen van bekenden in de eigen omgeving, worden ook de klantcijfers zoals weergegeven op de website van Independer meegewogen in het besluit. Deelnemers die meer tijd en energie in het vergelijken van verzekeringen steken, bezoeken ook websites als die van de Consumentenbond en internetfora voor reviews van klanten.



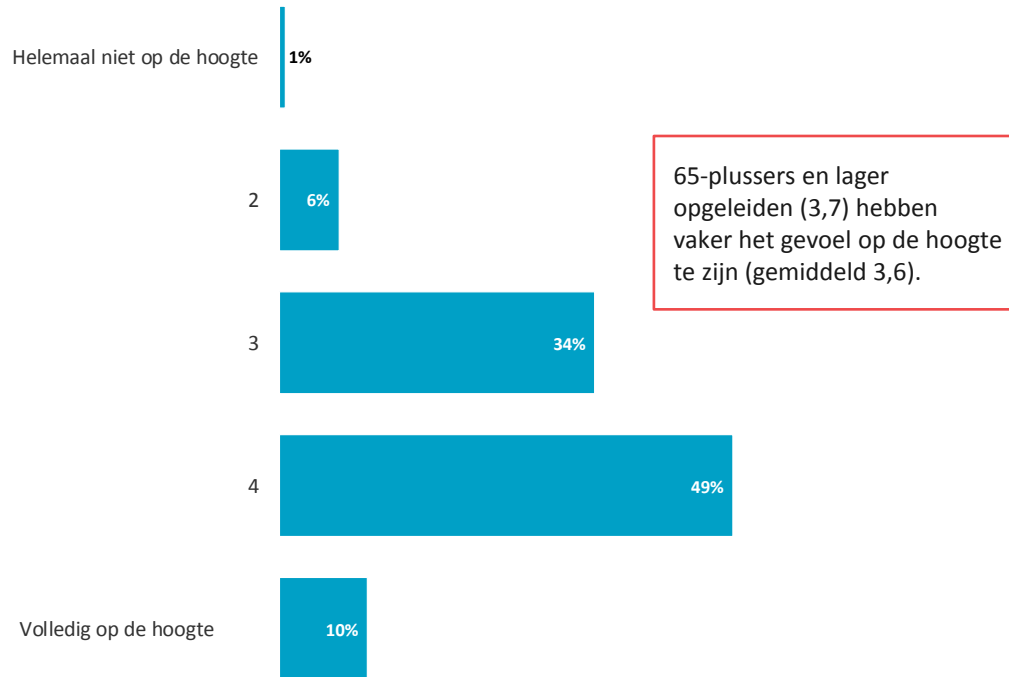
Het merendeel van de mensen die verzekeringen met elkaar vergelijken, zegt de polisvoorwaarden gedeeltelijk (71%) of helemaal (23%) te lezen.

Desondanks heeft slechts 10% het gevoel volledig op de hoogte te zijn van deze voorwaarden. 7% heeft na het lezen van de polisvoorwaarden het gevoel (helemaal) niet op de hoogte te zijn.

Redenen om de voorwaarden niet te lezen, zijn:

- “Veel te veel tekst”
- “Geen zin in”
- “Te veel werk”
- “Te ingewikkeld”

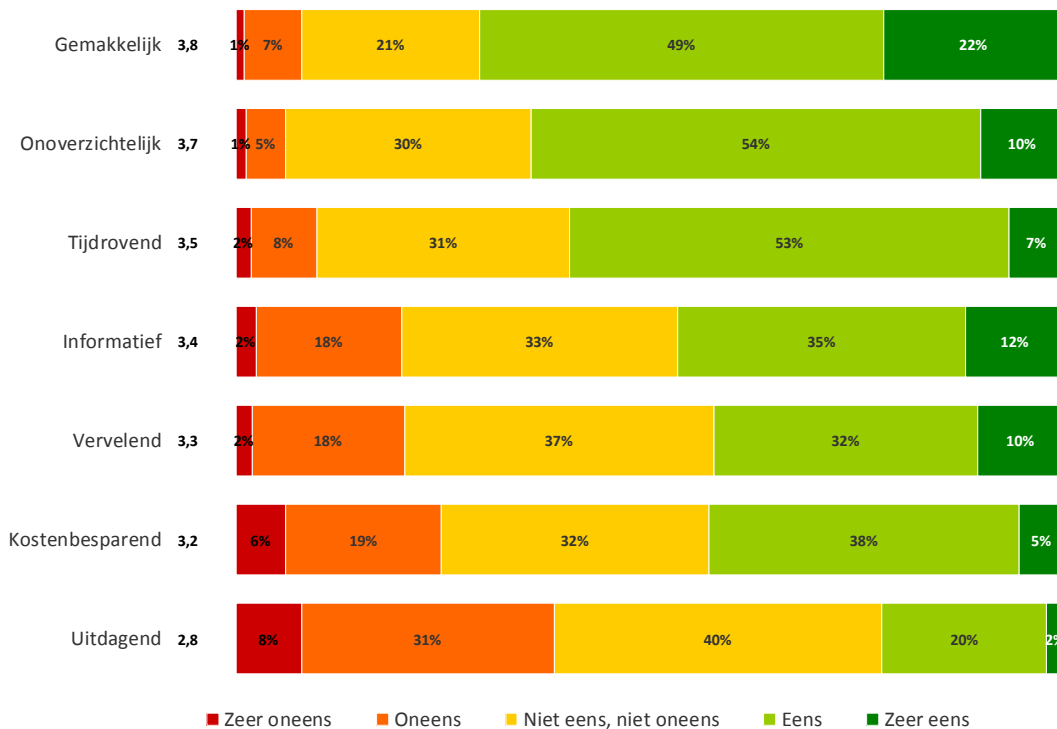
In hoeverre had je de laatste keer dat je verzekeringen met elkaar hebt vergeleken het gevoel op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden van die verzekering(en)?
(Basis - Vergelijkt verzekeringen en leest de polisvoorwaarden, n=1.086)



Men vindt het vergelijken van verzekeringen over het algemeen gemakkelijk (71%), maar tegelijkertijd ook tijdrovend (60%). Twee derde van de respondenten (64%) ervaart het vergelijken van verzekeringen als (zeer) onoverzichtelijk (64%).

Vrouwen vinden het tijdrovender (3,9) en vervelender (3,5) dan mannen. Lager opgeleiden vinden het vergelijken makkelijker (2,9) en minder onoverzichtelijk (3,2).

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)
Ik vind het vergelijken van verzekeringen ... (n=1.322)



Hiernaast worden degenen die verzekeringen vergelijken voor het aanschaffen en degenen die niet vergelijken apart weergegeven.

Degenen die geen verzekeringen vergelijken, geven vaker aan dit vervelend (3,6) te vinden.

Vergelijkers vinden het vergelijken van verzekeringen informatiever (3,6) maar tegelijkertijd ook tijdrovender (3,9). Zij zien het vergelijken ook meer als een uitdaging (3,3) en als een manier om kosten te besparen (3,7).

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)

Ik vind het vergelijken van verzekeringen ... (n=1.322)

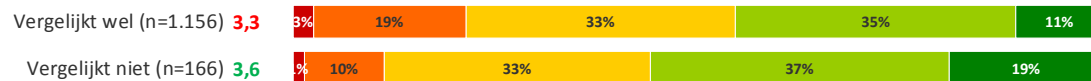
Tijdrovend



Informatief



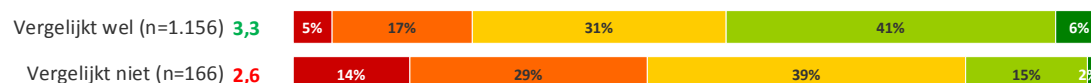
Vervelend



Kostenbesparend



Uitdagend



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens

*Groen significant oververtegenwoordigd. Rood significant ondervetegenwoordigd

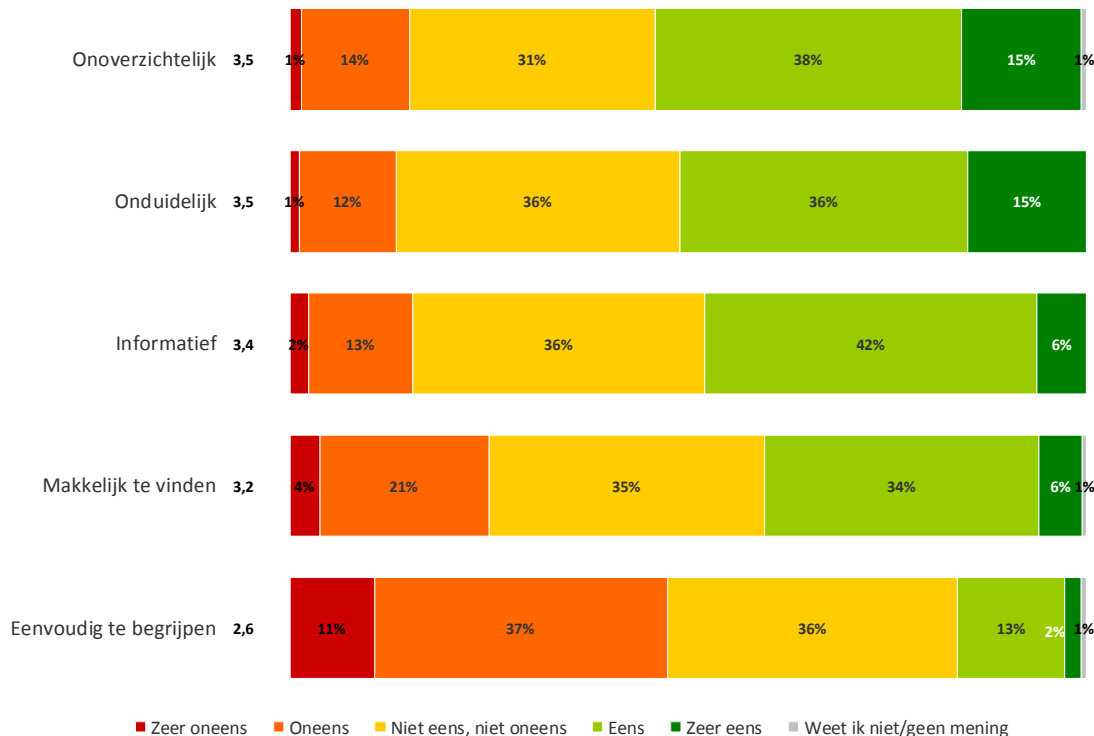


Polisvoorwaarden zijn informatief, daar is ongeveer de helft van de respondenten (48%) het over eens. Een nog grotere groep (54%) is het eens met de stelling dat de polisvoorwaarden onoverzichtelijk (54%) en onduidelijk (51%) zijn. De stelling dat de polisvoorwaarden eenvoudig te begrijpen zijn, wordt door 49% van de respondenten dan ook niet onderschreven.

Een kwart van de respondenten geeft aan moeite te hebben met het vinden van de polisvoorwaarden.

Vrouwen hebben net als 55-plussers meer moeite met het vinden van de polisvoorwaarden (3,1).

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)
Ik vind de polisvoorwaarden van verzekeringen ... (n=1.322)

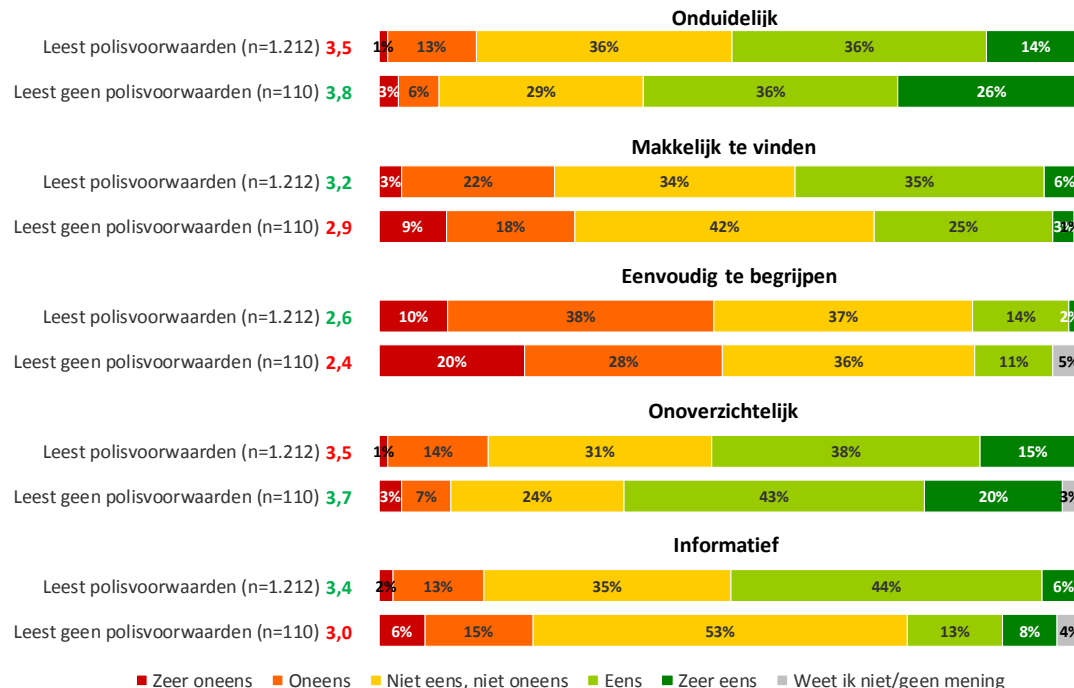


Degenen die geen polisvoorwaarden lezen, vinden de voorwaarden vaker onduidelijk (3,8) en onoverzichtelijk (3,7). Dit is mogelijk een verklaring voor het feit dat ze de polisvoorwaarden dus niet lezen.

Degenen die de polisvoorwaarden wel lezen, bij aanschaf of bij het vergelijken van verzekeringen, vinden deze juist vaker informatief (3,4) en eenvoudiger te begrijpen (2,6).



In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (1=zeer oneens, 5=zeer eens) Ik vind de polisvoorwaarden van verzekeringen ... (n=1.322)

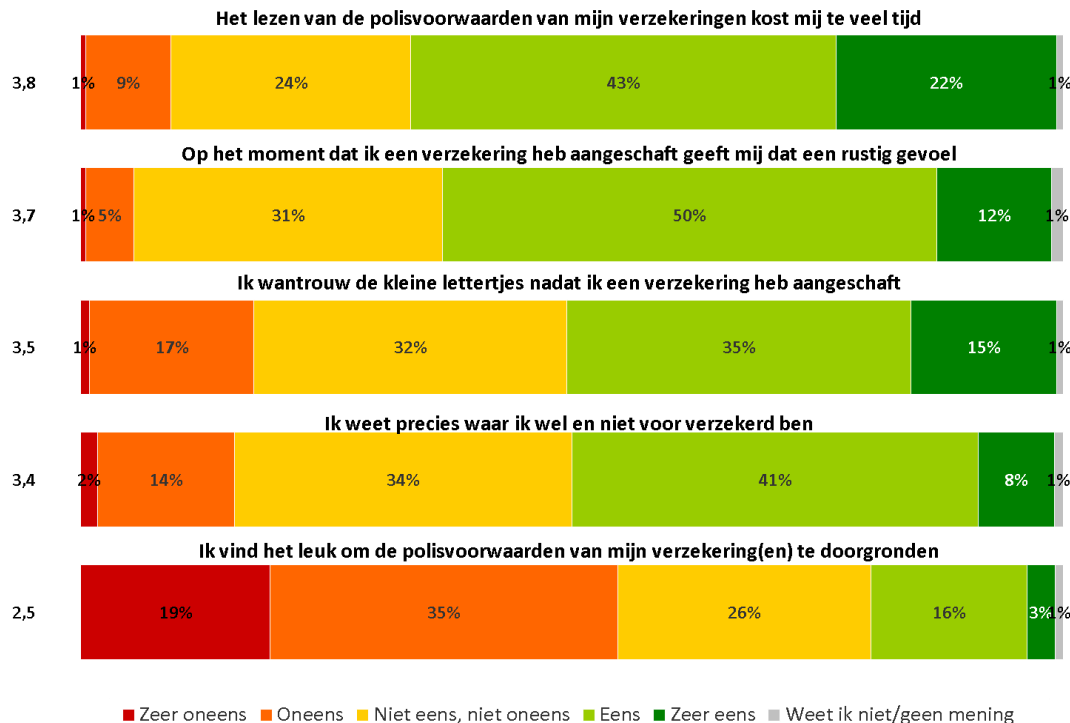


*Groen significant oververtegenwoordigd. Rood significant ondervertegenwoordigd

De figuur hiernaast toont aan dat een meerderheid van de consumenten (65%) van mening is dat het lezen van de polisvoorwaarden te veel tijd kost. Een meerderheid (54%) beleeft daarnaast geen plezier aan het doorgronden van de polisvoorwaarden.

Ongeveer de helft (49%) zegt na het aanschaffen van een verzekering precies te weten waar ze wel en niet voor verzekerd zijn. Mannen zeggen iets vaker hiervan op de hoogte te zijn dan vrouwen. Eveneens de helft wantrouwt de kleine lettertjes na de aanschaf.

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens)
(n=1.322)



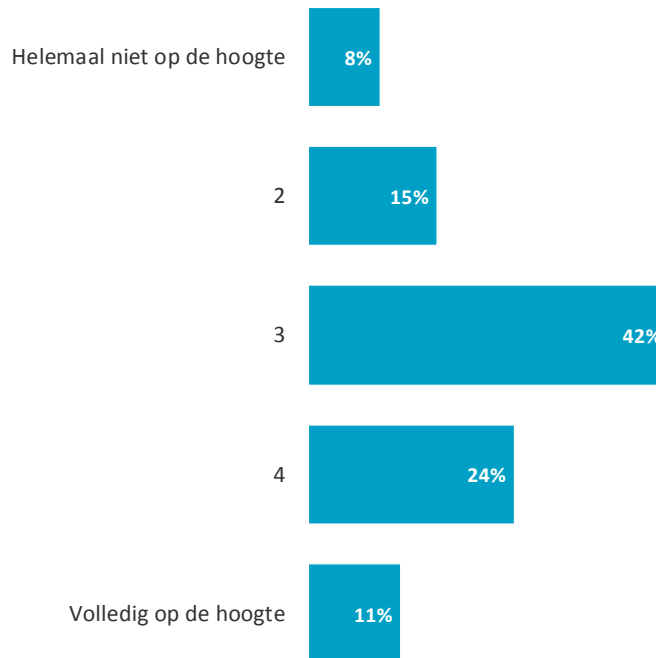


Respondenten die aangeven bij het vergelijken van verzekeringen de polisvoorwaarden niet te lezen, is tevens gevraagd of ze deze eventueel wel lezen bij de aanschaf van een nieuwe verzekering. Iets meer dan de helft (53%) zegt dit bij de aanschaf wel te doen. Een meerderheid van deze groep (85%) zegt de voorwaarden bij aanschaf gedeeltelijk te lezen, 15% zegt ze dan van A tot Z te lezen.

Na de meest recente aanschaf had 35% door het lezen ervan, het gevoel (volledig) op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden. Consumenten die de voorwaarden lezen bij het vergelijken van verzekeringen, zeggen vaker (volledig) op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden (59%, zie sheet 24).

In hoeverre had je de laatste keer dat je een verzekering hebt aangeschaft het gevoel op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden van die verzekering?

(Basis - Vergelijkt geen verzekeringen of leest geen polisvoorwaarden bij het vergelijken, n=236)



Het gevoel dat bij de deelnemers aan de e-Safari doorgaans overheerst na het afsluiten van een verzekering, is het gevoel van opluchting. Sommige verzekeringen zijn verplicht, maar ook in relatie tot verzekeringen die dat niet zijn, beschouwt men het vergelijken van verschillende verzekeringen, het berekenen van de maandelijkse premie, en het eventueel uitpluizen van de polisvoorwaarden min of meer als een noodzakelijk kwaad. In lijn met de kwantitatieve bevindingen ervaren de deelnemers aan de e-Safari het zoeken naar, vergelijken en afsluiten van verzekeringen niet zozeer als ingewikkeld, maar wel als onoverzichtelijk en tijdrovend. Het regelen van verzekeringen kost niet alleen tijd, maar wordt door velen bovendien als saai ervaren.

“Het is niet ingewikkeld. Alles wat je wilt weten, kun je vinden. Het is alleen heel veel werk.”

“Het afsluiten van een verzekeringen is natuurlijk niet echt sexy.”

Vragen heeft men na het afsluiten van een verzekering over het algemeen niet. De keuze voor een verzekering wordt weloverwogen gemaakt, waarbij de deelnemers aangeven van de belangrijkste informatie over het verzekeringsproduct op de hoogte te zijn. Met belangrijkste informatie wordt hier vooral de prijs, de dekking en de beoordeling van andere klanten bedoeld. Deze informatie kan naar de mening van de deelnemers over het algemeen vrij eenvoudig online worden gevonden. Bij eventuele vragen of onduidelijkheden kan aanvullend nog telefonisch contact met de betreffende verzekeringsmaatschappij worden opgezocht. Men streeft er niet naar om volledig op de hoogte te zijn van alle details van de verzekering. De polisvoorwaarden worden dan ook niet van A tot Z doorgenomen bij het afsluiten van een verzekering. Ook dit is in lijn met de resultaten uit het kwantitatieve deel van het onderzoek.

Pas bij een claim ontstaan ‘nieuwe’ vragen over de verzekering. De belangrijkste vraag is hierbij vaak dekt de verzekering de schade? Het concrete schadegeval leidt ertoe dat de polisvoorwaarden opnieuw worden bekeken om deze vraag te beantwoorden. Dit wordt over het algemeen niet als ingewikkeld ervaren. Ook hier geldt dat bij eventuele onduidelijkheden of aanvullende vragen telefonisch contact met de verzekeraar wordt gezocht. Wel wordt bij een schadeclaim over het algemeen eerder telefonisch contact gezocht dan bij de oriënterende fase.



77% van de deelnemers aan het onderzoek heeft wel eens een claim ingediend bij zijn/haar verzekeraar.

Consumenten die alles rondom hun verzekering zelf regelen, claimen minder vaak dan degenen die worden bijgestaan door een financieel adviseur (24% vs. 16%).

Op het moment dat men wilt weten of er een claim kan worden ingediend, neemt men vooral telefonisch contact op met de verzekeraar (59%) of zoekt men naar informatie op website van de verzekeraar (41%). 28% slaat er de polisvoorwaarden op na.

Wat doe je als je wilt weten of je een claim kunt indienen bij je verzekeraar? (n=1.322)





Hiernaast is een voorbeeld te zien van een van de testvragen zoals getoond in de vragenlijst.

Aan de respondenten is van drie verschillende verzekeringsproducten (auto-, inboedel- en overlijdensrisicoverzekering) zowel een verzekeringskaart als een fragment uit standaard polisvoorwaarden voorgelegd. Vervolgens is een aantal testvragen gesteld over de dekkingsvoorwaarden. Op basis van de antwoorden is nagegaan of het aantal juiste antwoorden bij gebruik van de standaard polisvoorwaarden afwijkt van de situatie waarin gebruik is gemaakt van de verzekeringskaart. Dit geeft duidelijkheid over de vraag of de informatie op de verzekeringskaarten eenvoudig, duidelijk en goed te begrijpen is voor de respondenten.

[B3] Hieronder zie je twee voorbeelden van verzekeringskaarten van een inboedelverzekering.

Bij een kleine brand bij jou thuis zijn er een aantal van jouw meubelstukken in vlammen op gegaan. De meubels moeten vervangen worden.

Bij welke verzekering(en) heb je geen eigen risico?

[Klik op de afbeelding om deze te vergroten én de voorwaarden te lezen](#)



Verzekering 1



Verzekering 2

- ☐ Verzekering 1
☐ Verzekering 2
☐ Beide
☐ Geen van beide
☐ Weet ik niet

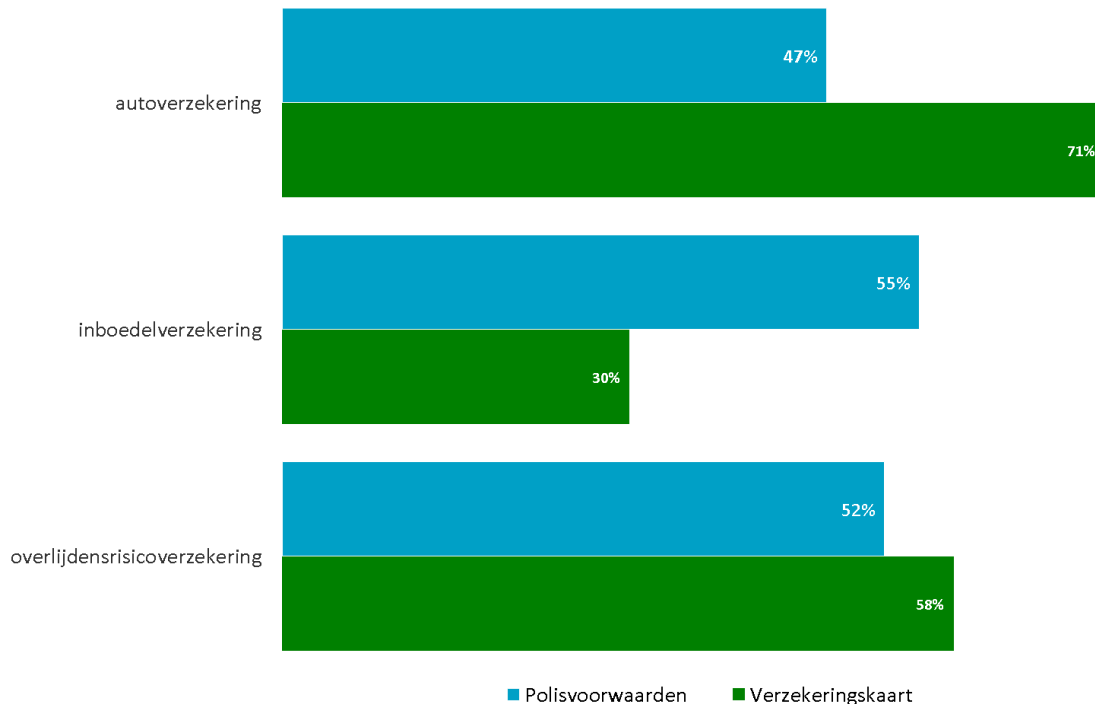


Voor twee van de drie verzekeringsproducten, namelijk de auto- en overlijdensrisicoverzekering, geldt dat de vragen met behulp van de verzekeringskaart aantoonbaar vaker goed worden beantwoord dan met behulp van de polisvoorwaarden.

Bij de inboedelverzekering doet zich de omgekeerde situatie voor. Op basis van de polisvoorwaarden geven de respondenten vaker het goede antwoord. De verzekeringskaart van de inboedelverzekering scoort ook duidelijk minder ten opzichte van de verzekeringskaarten van de auto- en de overlijdensrisicoverzekering.

Op de sheets 37 en 38 en in de bijlage wordt nader ingegaan op de resultaten van de testvragen.

Testvragen n=1.322

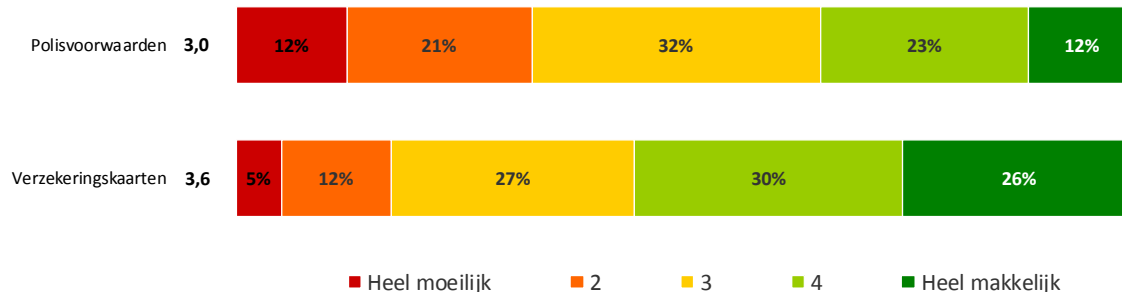




Het beantwoorden van de testvragen met behulp van de verzekeringskaarten, leidt in twee van de drie voorbeeldsituaties niet alleen tot meer goede antwoorden. Het beantwoorden van de vragen wordt bovendien significant makkelijker gevonden dan het beantwoorden van de vragen aan de hand van de polisvoorwaarden.

Daar komt bij dat de respondenten in de vragenlijst direct het juiste fragment uit de polisvoorwaarden voorgelegd. Een deel van het zoekwerk in de voorwaarden is ze hiermee dus reeds uit handen genomen. In de praktijk is het beantwoorden van de vraag op basis van de polisvoorwaarden waarschijnlijk iets minder eenvoudig.

Hoe moeilijk of makkelijk vond je het om deze vraag te beantwoorden? (n=1.322)



Het gemak dat de respondenten van de verzekeringskaart ervaren, betreft onder meer de duidelijkheid over de dekkingvoorwaarden en de orde die de kaart schept in de onoverzichtelijkheid van polisvoorwaarden. Hier wordt nader op ingegaan op sheet 50.

Een nadere analyse van de antwoorden op de testvragen toont aan dat er sprake is van verschil in begrip van de verschillende verzekeringskaarten die aan de respondenten zijn voorgelegd. De informatie op de ene kaart wordt beter begrepen dan op de ander, ondanks de poging om de verzekeringskaart zoveel mogelijk te uniformeren. Onder meer door dezelfde icoontjes te gebruiken.

De figuur rechts toont de resultaten van een van de testvragen. 30% heeft in dit geval het juiste antwoord gegeven. 70% heeft de vraag onjuist beantwoord, waarvan het grootste deel veronderstelde dat bij beide verzekeraars een eigen risico bedrag betaald dient te worden. Het belang van helder en begrijpelijk taalgebruik wordt hier eens te meer duidelijk.

Bij een kleine brand bij jou thuis zijn er een aantal van jouw meubelstukken in vlammen op gegaan. De meubels moeten vervangen worden. Bij welke verzekering(en) heb je geen eigen risico?

Verzekering A

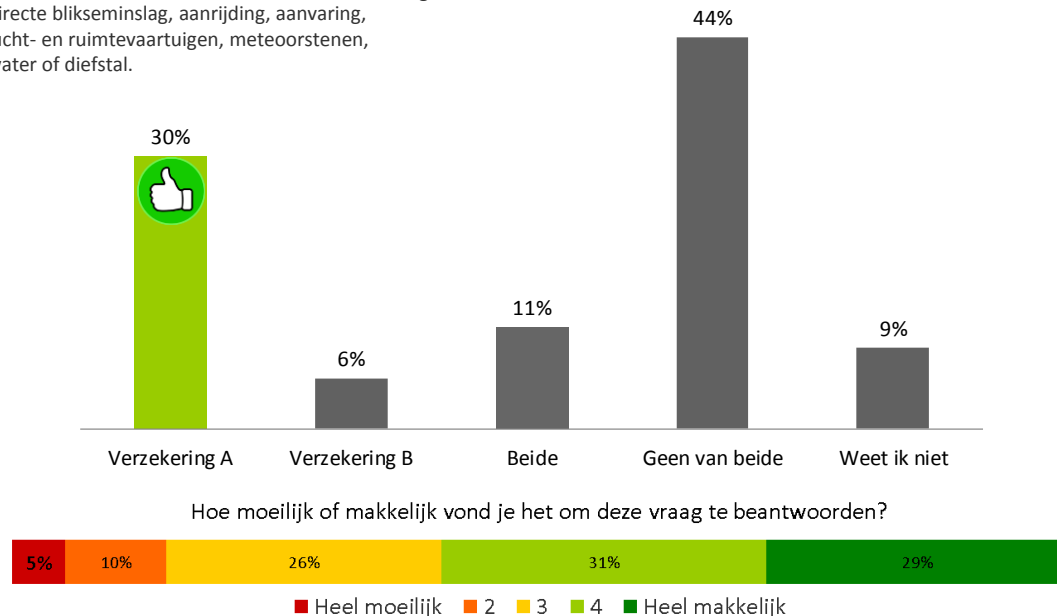
Eigen risico

Er geldt een eigen risico van €50,- per schade, voor een schadegebeurtenis ontstaan anders dan door brand, explosie, directe blikseminslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen, meteorieten, water of diefstal.

Verzekering B

Eigen risico

€100,- per gebeurtenis. Bij schade door wind aan terreinafscheidingen geldt €250,- per gebeurtenis.



Bij welke verzekering(en) betaal je geen eigen risico als je je ruit laat vervangen door een glashersteller die samenwerkt met jouw verzekeraar?

De elementen liggen per verzekeringskaart vast, maar elke verzekeraar dient op basis van de eigen productinformatie een toelichting per element op te nemen. Daarmee verschillen de kaarten niet alleen op productinformatie, ook zitten er verschillen in moeilijkheidsgraad van de teksten. En dus ook zijn bij de testvragen verschillen gemeten. In vergelijking met de testvraag op de vorige sheet, wordt bijvoorbeeld de vraag over de ruitschade vaker goed beantwoord.

In de bijlage worden op dezelfde wijze de resultaten van de andere testvragen vermeld.

Verzekering A

Waar bent u bijvoorbeeld voor verzekerd?

U bent verzekerd voor:

- Breuk of beschadiging van autoruiten. Met beschadiging bedoelen we barsten, sterretjes en putjes (geen krassen).

Wat krijgt u vergoed?

U krijgt de kosten van de schade vergoed. Als u de schade laat herstellen door een bedrijf uit ons schadeherstelnetwerk, dan heeft u geen eigen risico.

Totaal

47%

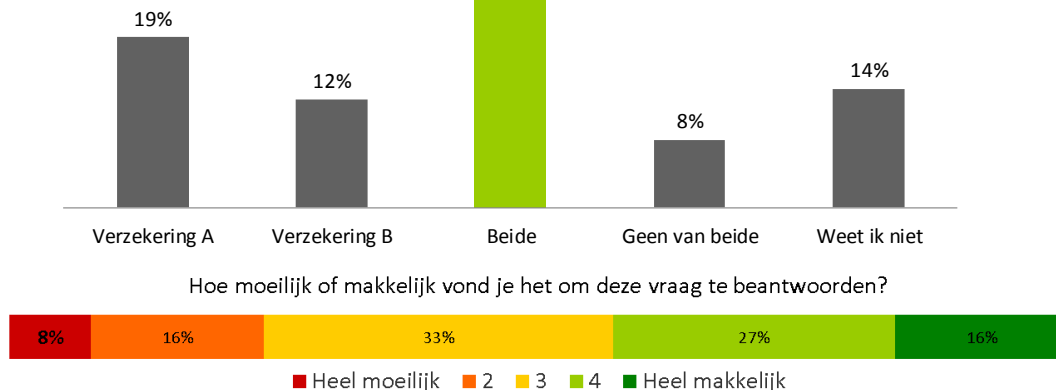


Verzekering B

Artikel 3 Welke schade vergoeden wij niet?

In artikel 2 van de polisvoorwaarden pakketverzekering motorrijtuigen zijn de algemene uitsluitingen genoemd. Daarnaast is ook niet verzekerd:

- Ruitschade als de schade niet wordt hersteld door een met ons samenwerkend (autoglas) schadeherstelbedrijf.



Vergelijkbaar met het kwantitatieve deel van het onderzoek is ook aan de deelnemers aan de e-Safari een aantal testvragen gesteld. De deelnemers zijn hierbij aanvankelijk in twee groepen ingedeeld. De ene groep is gevraagd zich met behulp van 'traditionele' informatie op de website van de betreffende verzekeraars te oriënteren op een nieuwe verzekering en een aantal vragen te beantwoorden met betrekking tot de dekkingvoorwaarden van een betreffende verzekering. De andere groep is gevraagd dit te doen met behulp van enkele verzekeringskaarten.

De gebruikers van de verzekeringskaart, en later ook de deelnemers uit de controlegroep, zien duidelijk een meerwaarde van de verzekeringskaarten bij het vergelijken van in dit geval verschillende inboedelverzekeringen. Op basis van de kort samengevatte informatie op de verzekeringskaarten kan een eerste selectie worden gemaakt van mogelijke interessante verzekeringen. De verzekeringskaarten bieden de mogelijkheid om verschillende verzekeringen naast elkaar te leggen en te vergelijken. Sommigen geven aan de verzekeringskaarten uit te printen en letterlijk naast elkaar te leggen. Belangrijke informatie en eventuele verschillen in dekkingvoorwaarden kunnen met een markeerstift worden gearceerd. Andere geven aan op de tablet, pc of laptop meerdere tabbladen met verzekeringskaarten te openen en op deze manier de verzekeringen met elkaar te vergelijken. Nadat een eerste selectie is gemaakt op basis van de verzekeringskaarten wordt vervolgens meer gedetailleerde informatie op de website van de betreffende verzekeraars bekeken, bijvoorbeeld over de premie(berekening), de dekkingvoorwaarden en de mogelijkheid de verzekering af te sluiten.





Vergelijkbaar met de testvragen in de kwantitatieve vragenlijst, is de deelnemers aan de e-Safari een aantal situaties geschetst en enkele vragen gesteld over de dekkingsvoorwaarden van de betreffende verzekeringen. Ook hier blijkt dat er niet of nauwelijks sprake is van verschil tussen de groep die de vragen heeft beantwoord op basis van de polisvoorwaarden en de groep die dit heeft gedaan op basis van verzekeringskaarten. Met dit verschil dat beide groepen bij de e-Safari de vragen doorgaans goed hebben beantwoord, terwijl bij het kwantitatieve deel van het onderzoek is gebleken dat 'slechts' een derde van de respondenten beide testvragen goed wist te beantwoorden. De deelnemers aan de e-Safari hebben naar alle waarschijnlijkheid meer tijd genomen voor het beantwoorden van de vragen en zich beter verdiept in de dekkingsvoorwaarden. Dit ligt min of meer besloten in deze onderzoeksmethode, en dus hebben ze meer vragen goed beantwoord, zowel met behulp van de traditionele informatie over de dekkingsvoorwaarden als met de verzekeringskaarten. Net als bij het kwantitatieve deel van het onderzoek, geven de deelnemers aan de e-Safari aan de verzekeringskaart makkelijker in het gebruik te vinden dan de polisvoorwaarden.

Bij het beantwoorden van de vragen over de dekkingsvoorwaarden menen sommige deelnemers aan de e-Safari wel enkele tekortkomingen te constateren. Enkele deelnemers beschouwen de verzekeringskaart als vervanger van de volledige poliswaarden en vinden (dus) de informatie op de verzekeringskaart niet compleet.

"Ik mis nog informatie, dit is toch niet compleet? Je hebt dan toch nog de polisvoorwaarden nodig".

"Dit schiet inhoudelijk te kort!"

Ondanks het feit dat een link naar de polisvoorwaarden vermeld staat, merken meerdere deelnemers op deze link op de verzekeringskaart te missen.

"Het zou wel handig zijn er als er een link naar de volledige polisvoorwaarden op gezet zou worden."

"Kaart dwingt de verzekeraar om kort en duidelijk het kenmerk te omschrijven."

"Betere teksten (begrijpelijk) en overzichtelijk."

"Duidelijk welke risico's gedekt zijn."

"Duidelijk en overzichtelijk en goed te vergelijken met de kaarten van andere verzekeraars."

"Erg goed. Veel overzichtelijker. Het is nog veel lezen, maar het is geen wirwar aan gegevens meer."

"Duidelijker en geen getuur op de te kleine lettertjes."

"Overzichtelijk. Een enorme verbetering!!!"

"Een hele vooruitgang, maar kan je ook een beroep op de kaart doen, of blijven de verzekeringsvoorwaarden leidend?"

"Ik geloof niet dat het een verbetering is. Verzekeraars zijn er niet in mijn belang maar uit op winstbejag. Ervaring leert dat de tekst anders geïnterpreteerd kan worden. Ook tekst met een plaatje erbij."

"Beknopt en overzichtelijk maar betwijfel of hiermee alle voorwaarden precies staan vermeld."

"Ik zie hier geen meerwaarde in."

"Te beperkt qua dekking."

"Dat je redelijk goed kunt zien waarvoor je wel en niet bent verzekerd."

"Je mist de kleine lettertjes."

"Beknopte beschrijving, normaal taalgebruik."

"Overzichtelijk en verzekeringen worden onderling makkelijker vergelijkbaar."

"Zijn er niet, tenzij verzekeraars veel informatie verschuilen achter de i."

"Populair taalgebruik leidt tot onduidelijkheid."

"Door de iconen is het vrij makkelijk te vinden wat je zoekt."

"Alles overzichtelijk bij elkaar."

"Er wordt soms nog steeds verwezen naar de polisvoorwaarden. Geeft toch een gevoel van ondoorzichtigheid."

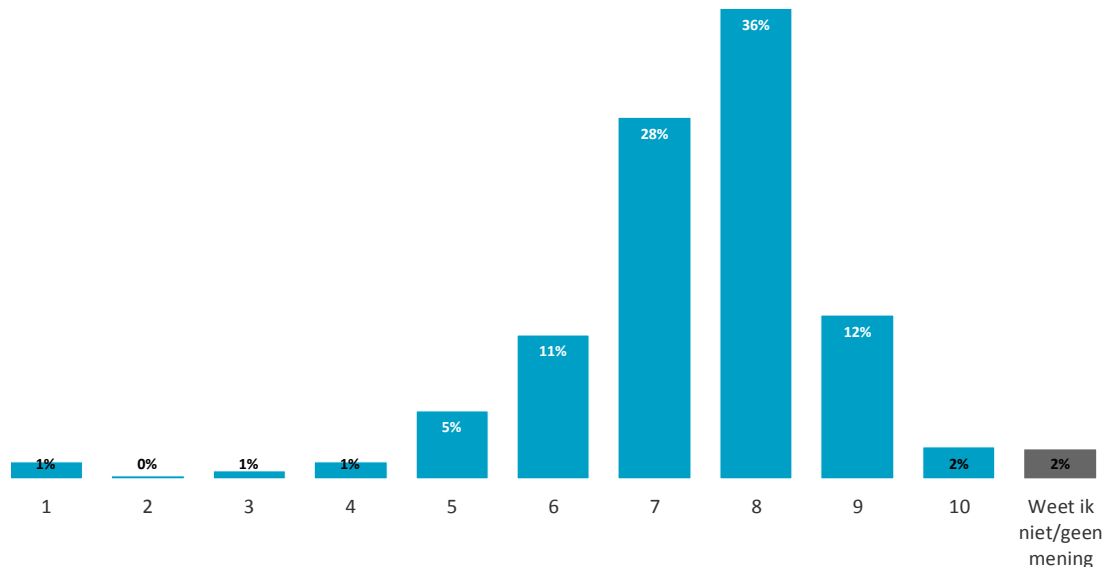
"Beperkte hoeveelheid informatie / mogelijk incompleet."

De verzekeringskaart wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 positief beoordeeld.

Respondenten die verzekeringen met elkaar vergelijken, beoordelen de kaart met een hoger cijfer (7,4). Hetzelfde geldt voor diegenen die polisvoorwaarden lezen (7,4).

Ook hoog opgeleiden (7,6) beoordelen de kaart met een hoger cijfer dan gemiddeld. Terwijl lager opgeleiden (6,9) en 65-plussers (7,0) de kaart juist minder positief beoordelen.

Kun je door middel van een rapportcijfer van 1 t/m 10 aangeven wat je vindt van de verzekeringskaart? (n=1.322)



De drie verzekeringskaarten die tijdens de e-Safari zijn voorgelegd, worden gemiddeld met een 7,5 (inboedelverzekering), een 7,6 (overlijdensrisicoverzekering) en een 8,0 (rechtsbijstandverzekering) beoordeeld. De volgende pluspunten met betrekking tot de verzekeringskaart worden door meerdere deelnemers genoemd. Voor de minpunten geldt dat deze incidenteel zijn genoemd:

-  **Overzichtelijk**
"Alles op 1 A4, in oogopslag duidelijk."
-  **Goede basis informatie**
"Een goede, korte uitleg over de verzekering zelf."
"Handig als je er de ballen verstand van hebt."
-  **Duidelijke taal**
"Gewoon Jip en Janneke taal, goed te begrijpen."
-  **Heldere icoontjes**
"Je weet meteen waar je kijken moet, plus let op! icoontje."
"Grijze icoontjes geven aan wat niet wordt gedekt, handig!"
-  **Belangrijkste informatie kort samengevat**
"Dit is super tijdbesparend."
-  **Makkelijk vergelijken**
"Nu hoef ik mijn vader niet meer te bellen voor advies."
-  **Snel opzoeken wat wel en niet gedekt wordt**
"Gemak dient de mens. Extra informatie achter de i."

-  **Informatie te globaal, details ontbreken**
"Een inboedelverzekering is complexer dan hier op de kaart wordt voorgespiegeld."
"Conflict te laat melden is vaag. Wat is te laat?"
"Sommige conflicten zijn gedekt? Onduidelijk!"
-  **Informatie is te vaag**
"Met deze informatie kun je alle kanten op."
"Sommige schade? Welke schade is dat dan?"
"Iconen zijn wel duidelijk, maar de tekst niet."
-  **Informatie 'ontbreekt'**
"Het is niet compleet en dus zou er een doorverwijzing naar de polisvoorwaarden op moeten staan."
-  **Informatie achter de i**
"Dat zullen de addertjes onder het gras wel weer zijn?"
"Wel wat veel informatie achter de i."



Met de deelnemers aan de e-Safari is nader ingegaan op de vormgeving van de verzekeringskaart. De reacties op de vormgeving zijn over het algemeen positief. De icoontjes in combinatie met de korte teksten zorgen ervoor dat de lezer in een oogopslag kan zien wat wel en niet is gedekt door de verzekering. De korte uitleg over het type verzekering is welkom. Het bijbehorend icoontje met het vraagteken is goed gekozen. De icoontjes helpen bij het maken van een snelle, gerichte keuze voor het lezen van bepaalde tekstfragmenten. De afbeelding van een ring waar het gaat om de dekkingvoorwaarden met betrekking tot sieraden, of een euroteken bij de tekst over het verzekerd bedrag, zijn voorbeelden van geslaagde keuzes. De grijze iconen maken goed duidelijk dat het hier zaken betreft die niet door de verzekering worden gedekt. De meningen zijn verdeeld over de afbeelding van de parasol (inboedelverzekering) om de dekkingvoorwaarden met betrekking tot spullen buiten huis te illustreren: *“Doet me meer aan vakantie, een reisverzekering denken.”*



Het valt de deelnemers aan de e-Safari op dat de verzekeraars op de verzekeringskaart in de kleuren van de eigen huisstijl opmaken. Dit leidt in het algemeen tot positieve reacties. De kleuren van de verzekeraars maken de verschillende verzekeringskaarten herkenbaar (in combinatie met de naam van de verzekeraar) en onderscheidend. Zeker wanneer verschillende kaarten naast elkaar worden gelegd bij het vergelijken, is het kleuronderscheid prettig: *“Anders vergelijk je toch weer vergelijkbare pagina's met alleen maar tekst met elkaar en weet je al snel niet meer welke kaart van welke verzekeraar is.”*



Verschillende deelnemers aan de e-Safari merken op behoefte te hebben aan een link naar de polisvoorwaarden en deze te missen op de verzekeringskaarten die zijn getoond. Terwijl deze link op de kaarten wel degelijk aanwezig is, maar dus kennelijk onvoldoende opvalt. Gezien het belang dat de respondenten hechten aan de verwijzing naar de volledige polisvoorwaarden, zou deze link derhalve veel prominenter op de verzekeringskaart vermeld moeten worden.



De meningen over de i-icoontjes  zijn verdeeld. Een meerderheid van de deelnemers aan de e-Safari vindt het prettig om de aanvullende informatie 'achter' het icoontje te kunnen aanklikken. Op deze manier blijft de informatie op de verzekeringskaart kort en overzichtelijk.

"Duidelijke verwijzing naar aanvullende informatie."

"Zo blijft het overzichtelijk."

Anderen reageren minder enthousiast omdat ze vermoeden dat achter de i de beruchte kleine letters schuil zullen gaan. Degenen die de i hebben aangeklikt om de aanvullende informatie te lezen, geven aan teleurgesteld te zijn over de (grote) hoeveelheid tekst. Dit staat volgens enkelen van hen haaks op de gedachte om de informatie in een oogopslag te kunnen lezen.

"Moeten we toch weer de diepte in duiken. Kan dat hier niet gewoon uitgelegd worden wat er dan beperkt vergoed wordt?"

"Ha, de kleine lettertjes!"





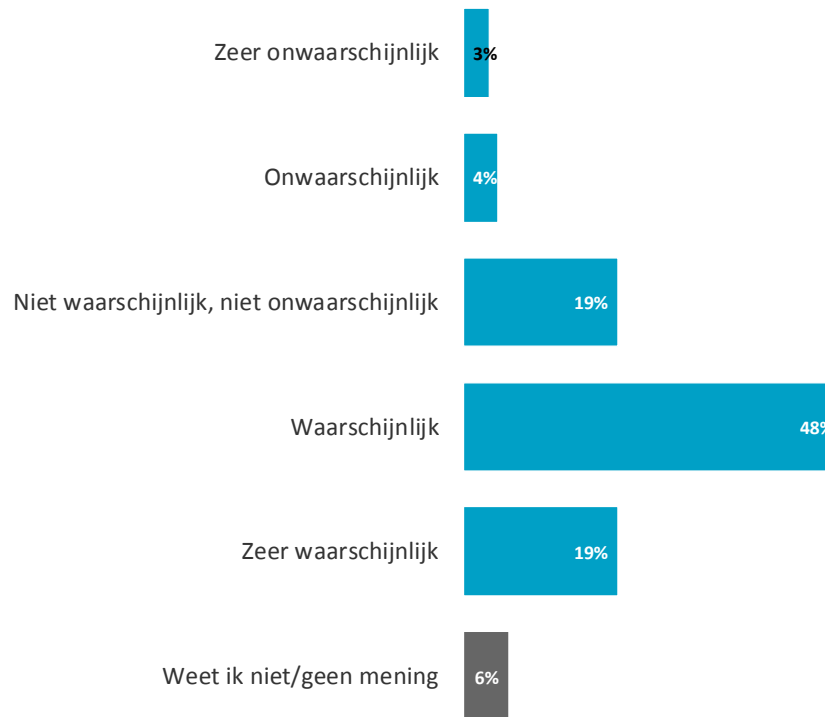
Twee derde van de respondenten (67%) zegt de kaart (zeer) waarschijnlijk te gaan gebruiken. Voor lager opgeleiden (53%) en 65-plussers is dat minder waarschijnlijk (60%).



Ook de deelnemers aan de e-Safari verwachten in de toekomst gebruik te zullen maken van de verzekeringskaart en zeggen deze ook te zullen aanraden aan vrienden of familie.



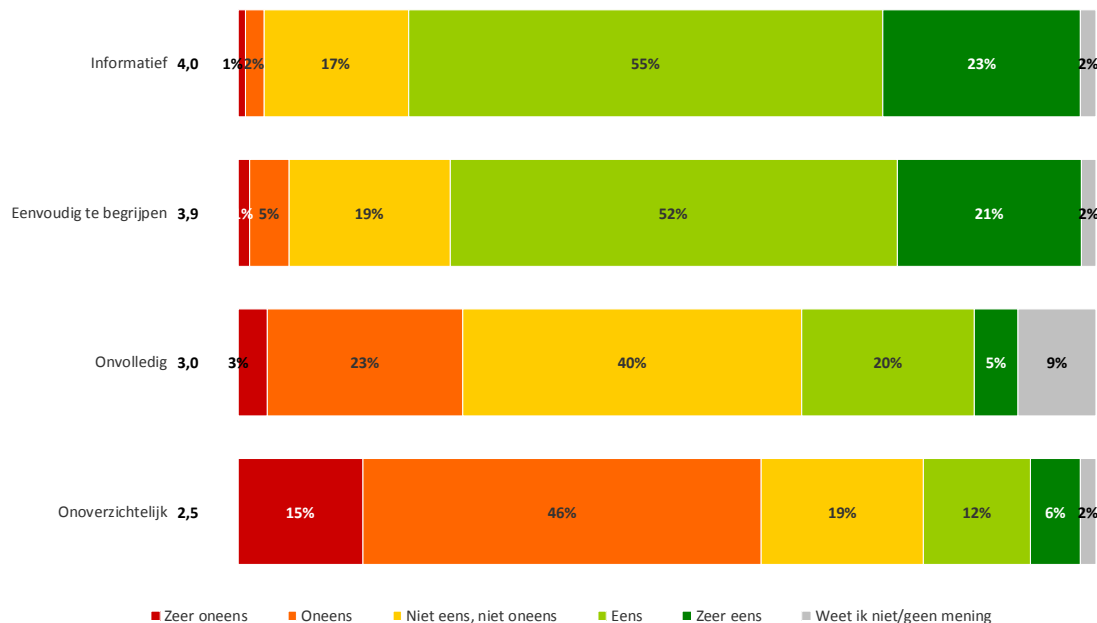
Op basis van de informatie die je nu hebt, hoe waarschijnlijk is het dat je gebruik gaat maken van de verzekeringskaart? (n=1.322)



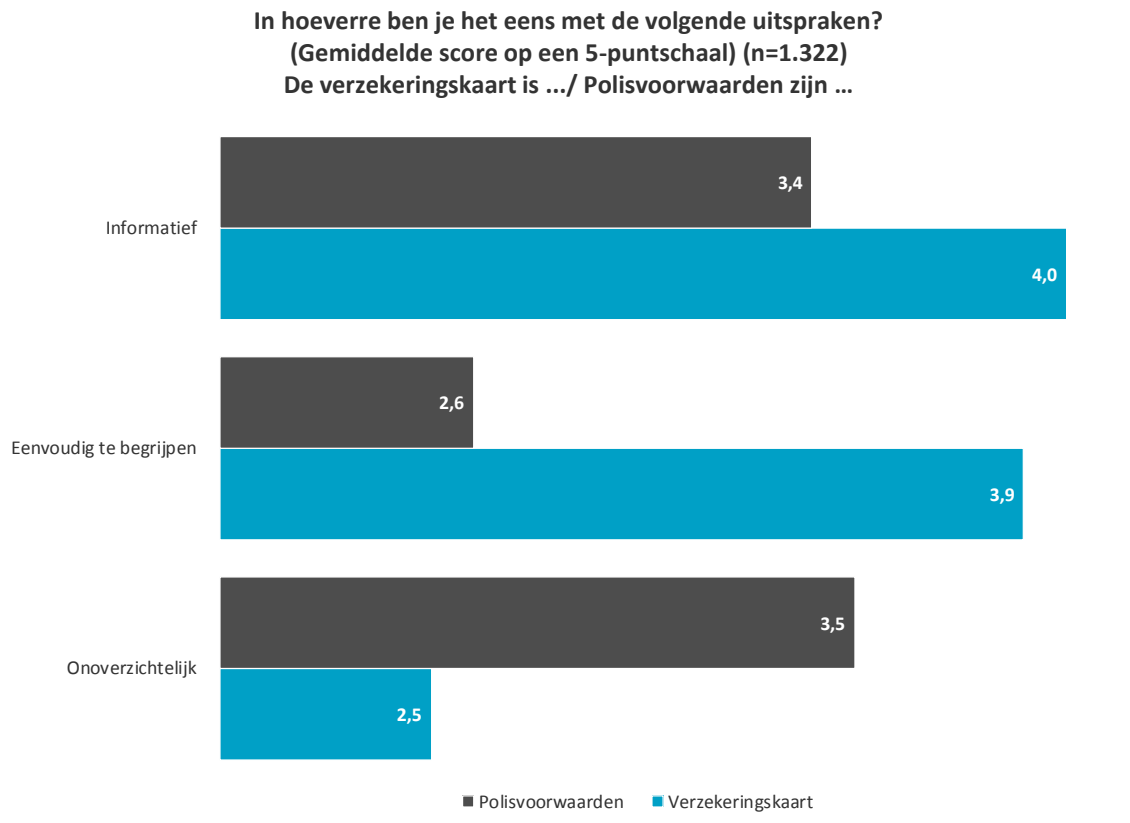
De positieve reacties op de verzekeringskaart hebben vooral betrekking op de informatiewaarde en de eenvoud. Ongeveer drie kwart van de respondenten vinden de verzekeringskaart informatief en eenvoudig te begrijpen. Respondenten die geen polisvoorwaarden lezen bij het vergelijken van verzekeringen, vinden de verzekeringskaart vaker minder informatief, minder eenvoudig te begrijpen en onoverzichtelijker.

Een meerderheid (61%) is enthousiast over de overzichtelijkheid van de verzekeringskaart. De meningen zijn wat meer verdeeld over de volledigheid. Een kwart vindt de verzekeringskaart onvolledig. Dit geldt vaker voor hoog opgeleiden.

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens) (n=1.322)
De verzekeringskaart is ...



Als we de beoordeling van de verzekeringskaart vergelijken met die van de polisvoorwaarden wordt de verzekeringskaart op alle punten duidelijk positiever beoordeeld. Men vindt de verzekeringskaart informatiever (4,0), eenvoudiger te begrijpen (3,9) en overzichtelijker (2,5). (Omdat het aspect onoverzichtelijk negatief is geformuleerd, is een lagere score in dit geval gunstig).

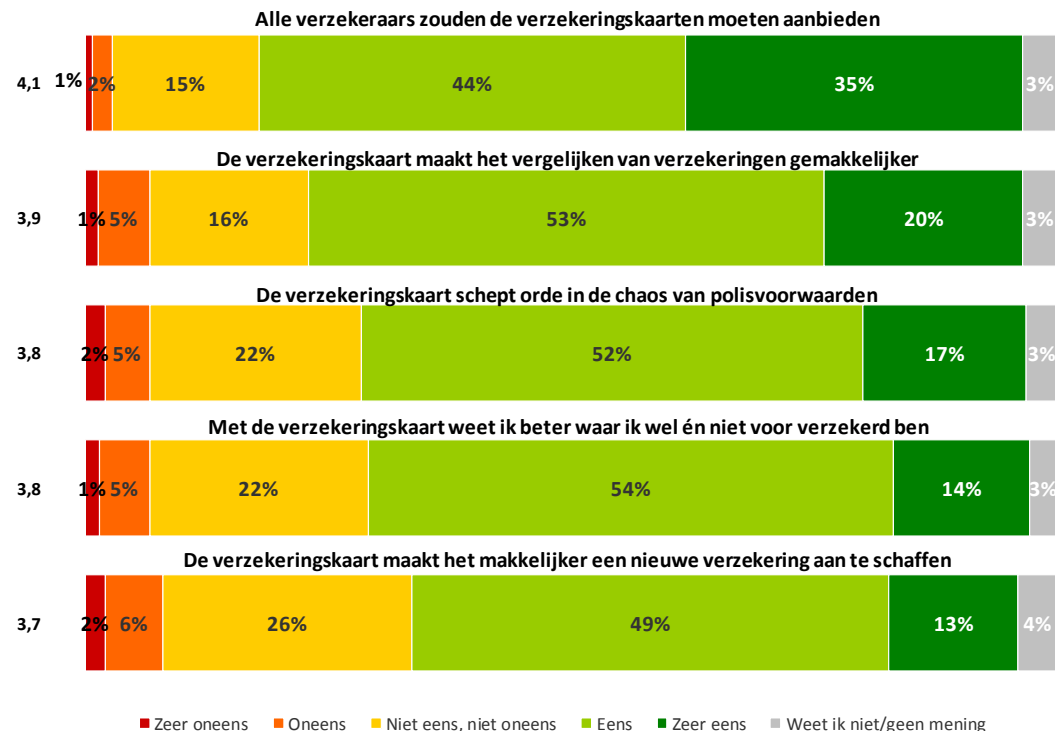




Drie kwart (79%) van de mensen vindt dat alle verzekeraars verzekeringskaarten zouden moeten aanbieden. Het maakt het vergelijken (3,9) en aanschaffen (3,7) van verzekeringen gemakkelijker. De meerderheid vindt dat de verzekeringskaart een beter beeld geeft waarvoor zij wel en niet verzekerd zijn (3,8). Voor lager opgeleiden geldt dit minder vaak (3,6).

65-plussers denken minder vaak dat de verzekeringskaart het vergelijken (3,7) en aanschaffen (3,5) van verzekeringen makkelijker zal maken. Hetzelfde geldt voor lager opgeleiden (3,6 & 3,4).

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens) (n=1.322)

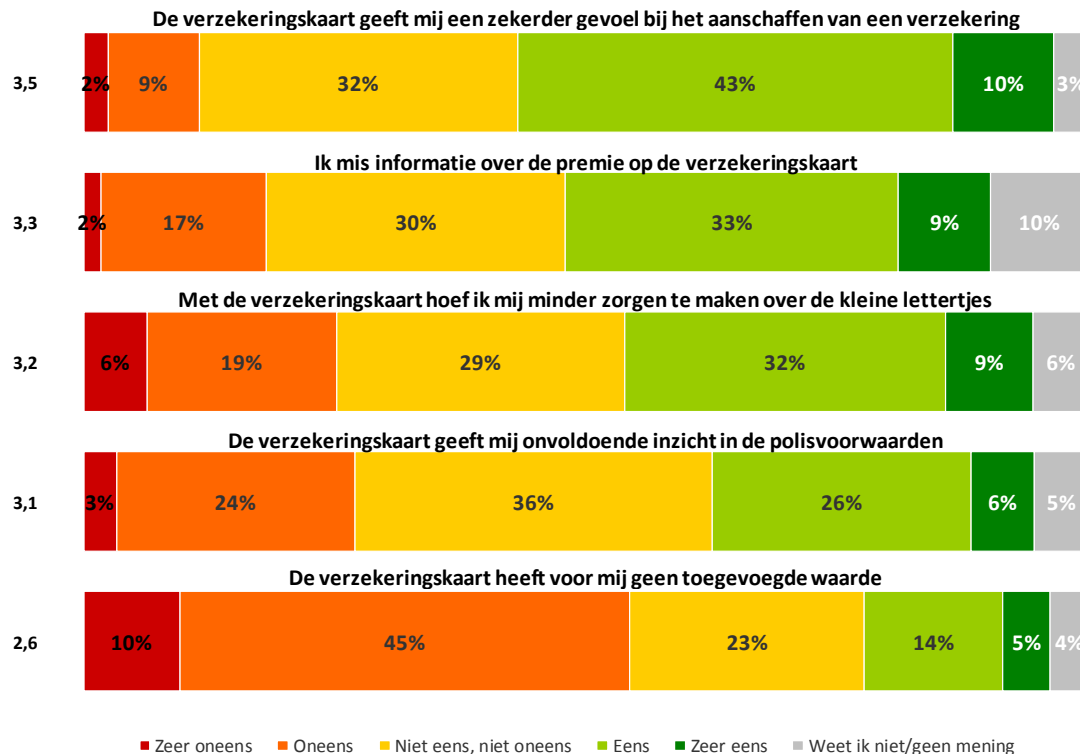




De helft (53%) van de mensen verwacht dat de verzekeringskaart hen een zekerder gevoel zal geven bij het aanschaffen van een verzekering. Dit geldt wat minder vaak voor 55-plussers en lager opgeleiden. Voor een ongeveer even grote groep (55%) biedt de verzekeringskaart dan ook toegevoegde waarde.

Tegelijkertijd mist een deel informatie over de premie op de verzekeringskaart (42%) en bestaat er bij een deel (41%) nog argwaan over de kleine lettertjes.

In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken? (1=zeer oneens, 5=zeer eens) (n=1.322)





De deelnemers aan het onderzoek zien verschillende gebruiksmomenten voor de verzekeringskaart. In de eerste plaats in de oriëntatiefase bij het vergelijken van verzekeringen. Iets minder dan twee derde denkt de kaart (ook) te zullen raadplegen bij een claim.



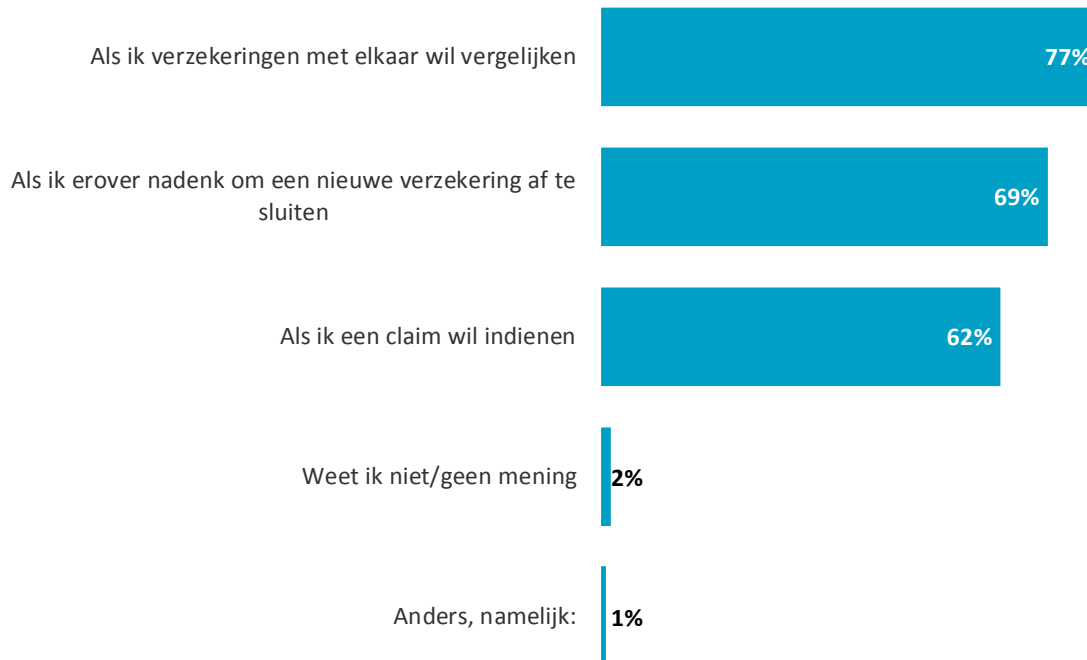
Degenen die alles rondom verzekeringen zelf regelen, zouden de kaart vaker raadplegen bij het afsluiten van een verzekering (72%).



Mensen die al verzekeringen vergelijken, zien vaker een meerwaarde voor de verzekeringskaart bij zowel het vergelijken (80%) als aanschaffen (71%) van verzekeringen.



Op welke momenten zou je de verzekeringskaart raadplegen? (n=1.322)



De meeste mensen vinden de website van de verzekeraar de beste plek voor de verzekeringskaart.

55-plussers geven vaker de voorkeur aan een website speciaal voor verzekeringskaarten.



Andere plekken waar men de verzekeringskaart zou willen aantreffen zijn ...

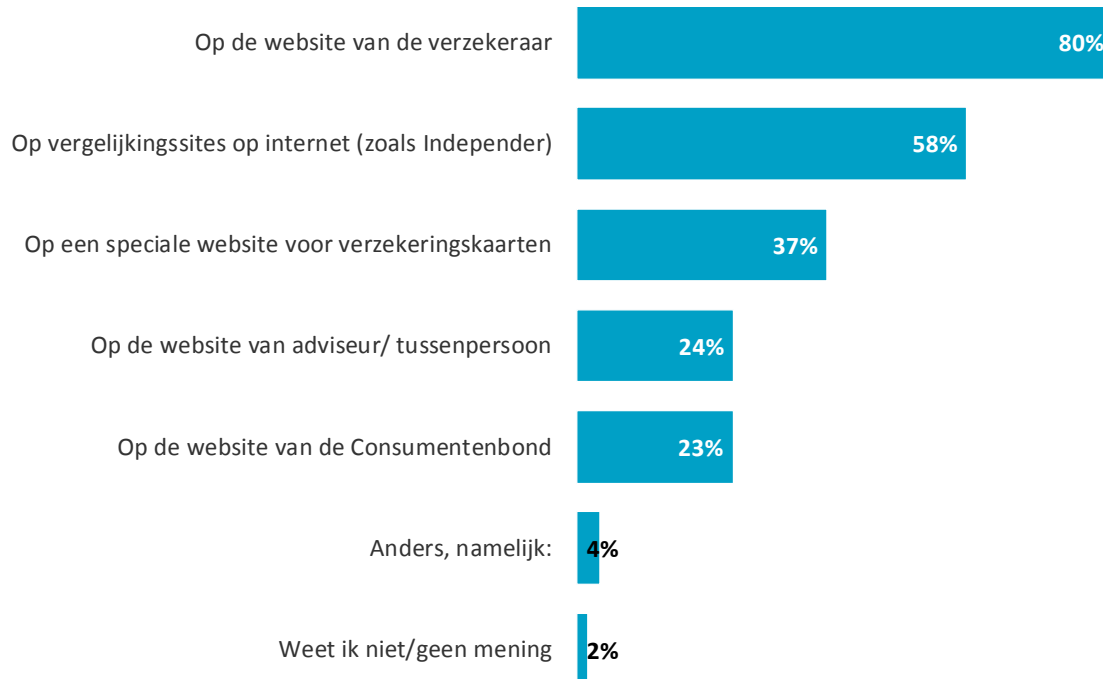
“Op een handzame harde kaart.”

“Bij mijn verzekeringspapieren.”

“Als kaart in mijn portemonnee.”

“In ‘mijn’ omgeving op de site van mijn verzekeraar.”

Op welke plek zou je de verzekeringskaart willen aantreffen?
(Basis - Gaat (zeer) waarschijnlijk gebruik maken van de verzekeringskaart, n=889)



- Van de mensen die verzekeringen vergelijken voor het aanschaffen, leest 94% de polisvoorwaarden geheel of gedeeltelijk.
- Ondanks dat de meesten er tegenop zien, investeren mensen graag tijd in het vergelijken van verzekeringen en willen ze graag alles uitpluizen.
- Bij het afsluiten van een nieuwe verzekering zijn dekking, prijs en duidelijke polisvoorwaarden de belangrijkste aspecten.
- Het merendeel vindt vergelijken kostenbesparend (69%), informatief (63%), gemakkelijk (60%), maar ook tijdrovend (72%).

De verzekeringskaart biedt voordelen voor de mensen die vergelijken.
Het merendeel vindt de verzekeringskaart:

- + Informatief (80%)
- + Eenvoudig te gebruiken (75%)
- + Maakt vergelijken makkelijker (76%)
- + Zorgt dat je beter weet waar je wel/ niet voor verzekerd bent (69%)
- + Schept orde in de chaos van de polisvoorwaarden (69%)
- + Geeft een zekerder gevoel (55%)

Mensen geven bij het maken van de quiz aan dat zij het makkelijker vinden om verzekeringen te vergelijken met de verzekeringskaart, dan met de polisvoorwaarden. Ze beantwoorden ook meer vragen goed wanneer zij de verzekeringskaart gebruiken.



57% man, 43% vrouw



34% hoog, 46% midden, 17% laag



Oriënteert zich via internet (website van de verzekeraar, vergelijkingssites)



79% sluit verzekering helemaal zelf af

7,4

De verzekeringskaart krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,4.

70%

zegt (zeer) waarschijnlijk gebruik te gaan maken van de verzekeringskaart.

80%

vindt dat alle verzekeraars de verzekeringskaart moeten gebruiken.

- Van de mensen die geen verzekeringen vergelijken voor het aanschaffen, geeft 76% aan wél de polisvoorwaarden door te lezen voor de aanschaf.
- Mensen die niet vergelijken geven aan dat zij er meestal tegenop zien om te vergelijken.
- Bij het afsluiten van een nieuwe verzekering zijn: alles bij dezelfde partij, prijs en dekking de belangrijkste aspecten.
- Het merendeel vindt vergelijken tijdrovend (63%) en vervelend (56%), maar wel gemakkelijk (58%).

Ondanks dat deze groep normaliter geen verzekeringen vergelijkt voor het aanschaffen, is het merendeel toch positief over de volgende elementen van de verzekeringskaart:

- + Eenvoudig te gebruiken (65%)
- + Informatief (64%)
- + Schept orde in de chaos van de polisvoorwaarden (63%)
- + Zorgt dat je beter weet waar je wel/ niet voor verzekerd bent (62%)
- + Maakt vergelijken makkelijker (59%)

Ook mensen die niet vergelijken geven aan bij het maken van de quiz aan dat zij het makkelijker vinden om verzekeringen te vergelijken met de verzekeringskaart, dan met de polisvoorwaarden.



61% man, 39% vrouw



30% hoog, 46% midden, 23% laag



Neemt vaak contact op met tussenpersoon/ verzekeraar bij oriëntatie nieuwe verzekering



54% sluit verzekering helemaal zelf af



De verzekeringskaart krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,0.



51% zegt (zeer) waarschijnlijk gebruik te gaan maken van de verzekeringskaart.



67% vindt dat alle verzekeraars de verzekeringskaart moeten gebruiken.



Bij welke verzekering(en) betaal je geen eigen risico als je je ruit laat vervangen door een glashersteller die samenwerkt met jouw verzekeraar?

Verzekering A

Waar bent u bijvoorbeeld voor verzekerd?

U bent verzekerd voor:

- Breuk of beschadiging van autoruiten. Met beschadiging bedoelen we barsten, sterretjes en putjes (geen krassen).

Wat krijgt u vergoed?

U krijgt de kosten van de schade vergoed. Als u de schade laat herstellen door een bedrijf uit ons schadeherstelnetwerk, dan heeft u geen eigen risico.

Verzekering B

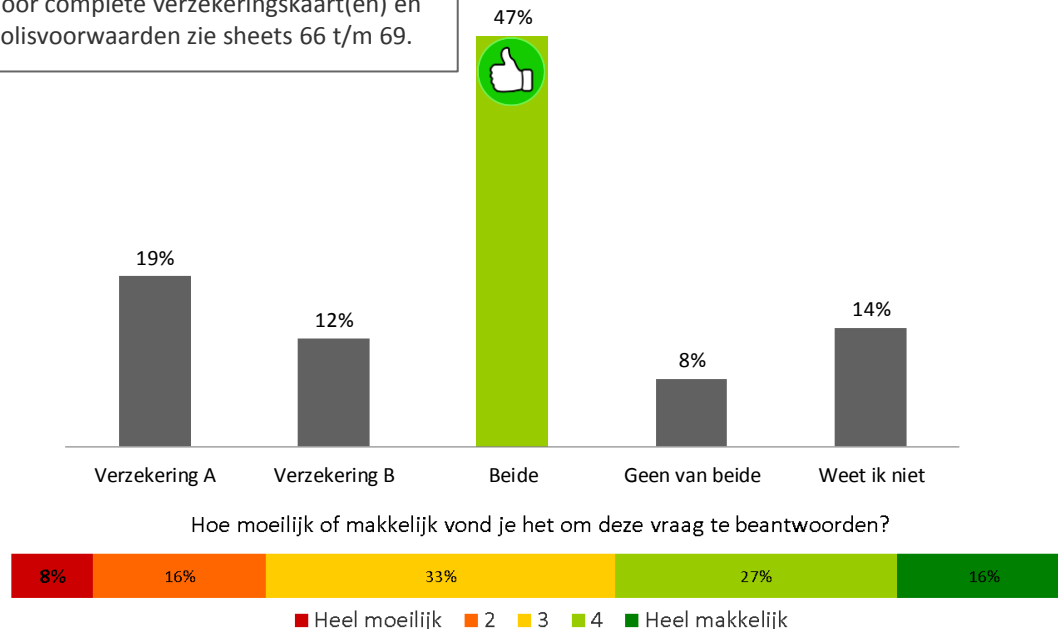
Artikel 3 Welke schade vergoeden wij niet?

In artikel 2 van de polisvoorwaarden pakketverzekering motorrijtuigen zijn de algemene uitsluitingen genoemd. Daarnaast is ook niet verzekerd:

- Ruitschade als de schade niet wordt hersteld door een met ons samenwerkend (autoglas) schadeherstelbedrijf.

Voor complete verzekeringskaart(en) en polisvoorwaarden zie sheets 66 t/m 69.

Totaal



Bij een kleine brand bij jou thuis zijn er een aantal van jouw meubelstukken in vlammen op gegaan. De meubels moeten vervangen worden. Bij welke verzekering(en) bedraagt jouw eigen risico 150 euro?

Verzekering A

1.6 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?

Het eigen risico geldt niet voor ruitbreuk (zie onder 6.2) en de kosten om schade te voorkomen of te beperken. En ook niet voor overige kosten (zie onder 9.1).

Eigen risico overig/reparatie andere hersteller

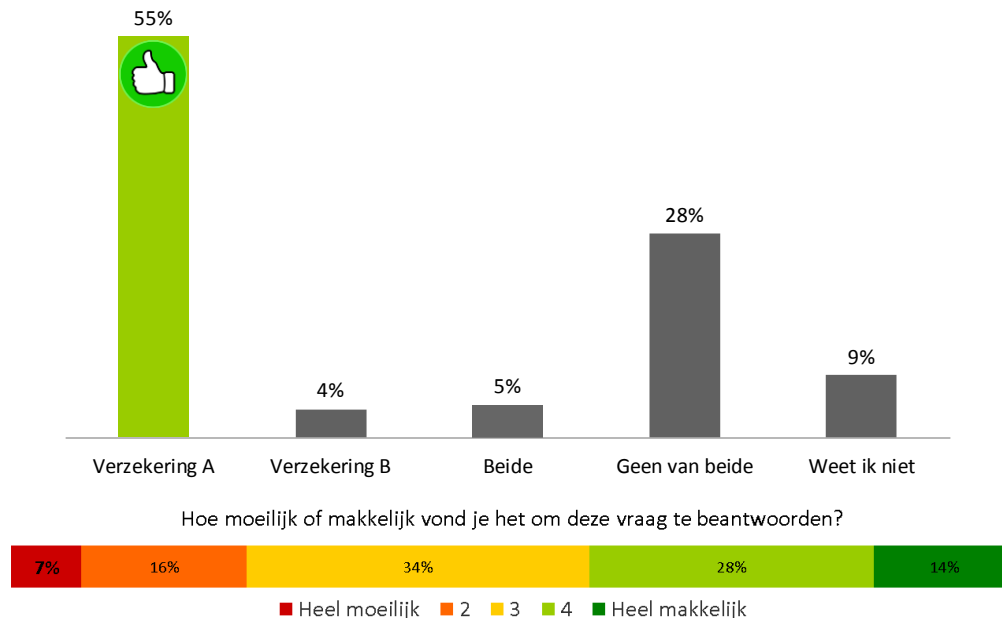
Uw eigen risico is €150 in overige situaties. Dit eigen risico geldt voor alle andere schades aan uw woonhuis en tuin, behalve voor schade door storm of bij herstel door een aangesloten herstelbedrijf.

Verzekering B

4 Eigen risico

Voor elke schade met uitzondering van schade veroorzaakt door diefstal of poging daartoe van inboedel na braak uit een deugdelijk afgesloten auto zoals omschreven in art. 3.3.2.4 en 3.4.2., geldt na toepassing van de eventueel van kracht zijnde maxima, een eigen risico van EUR 100,- per gebeurtenis.

Totaal



Welke van deze verzekering(en) keert na jouw overlijden elke maand een bedrag uit aan jouw nabestaanden?

Verzekering A

WAT VERZEKER IK MET DE [Verzekering A] OVERLIJDENSRISSICOVERZEKERING?

Met deze [Verzekering A] Overlijdensrisicoverzekering verzekert u het leven van iemand. Overlijdt de verzekerde voordat de verzekering afloopt? Dan betalen wij eenmalig een bedrag uit aan de nabestaanden.

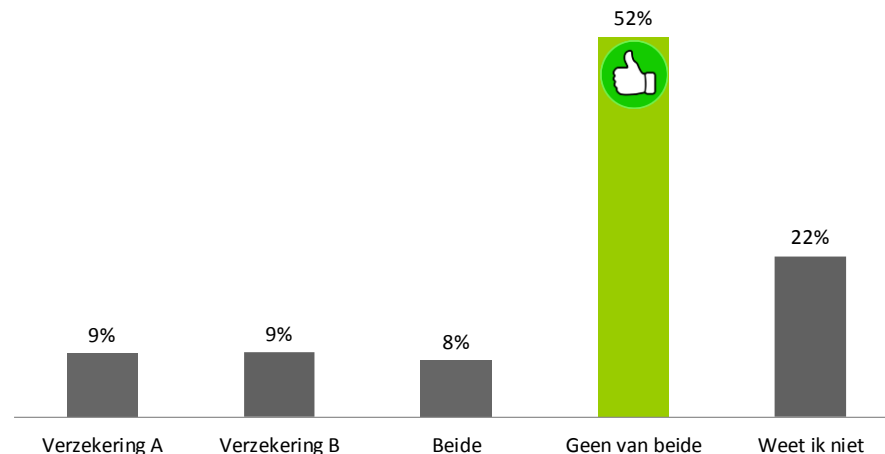
Verzekering B

Artikel 11 Uitkering

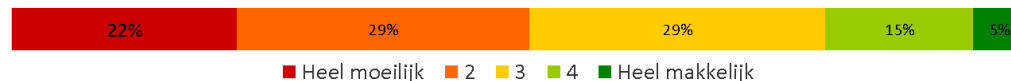
11.1 Het verzekerd kapitaal is opeisbaar vanaf de dag volgend op die waarop het gedekte risico zich voordoet.

11.2 Uitbetaling van een verschuldigde uitkering geschiedt uiterlijk 30 dagen nadat de verzekeraar de benodigde stukken zoals omschreven in artikel 11.3, waardoor bewezen wordt wat aan wie uitgekeerd moet worden, heeft ontvangen.

Totaal



Hoe moeilijk of makkelijk vond je het om deze vraag te beantwoorden?



Je hebt ruitschade en wilt de ruit laten vervangen. Bij welke verzekering(en) betaal je 75 euro eigen risico als je je ruit laat vervangen door een glashersteller die samenwerkt met jouw verzekeraar?

Verzekering A

Ruitschade

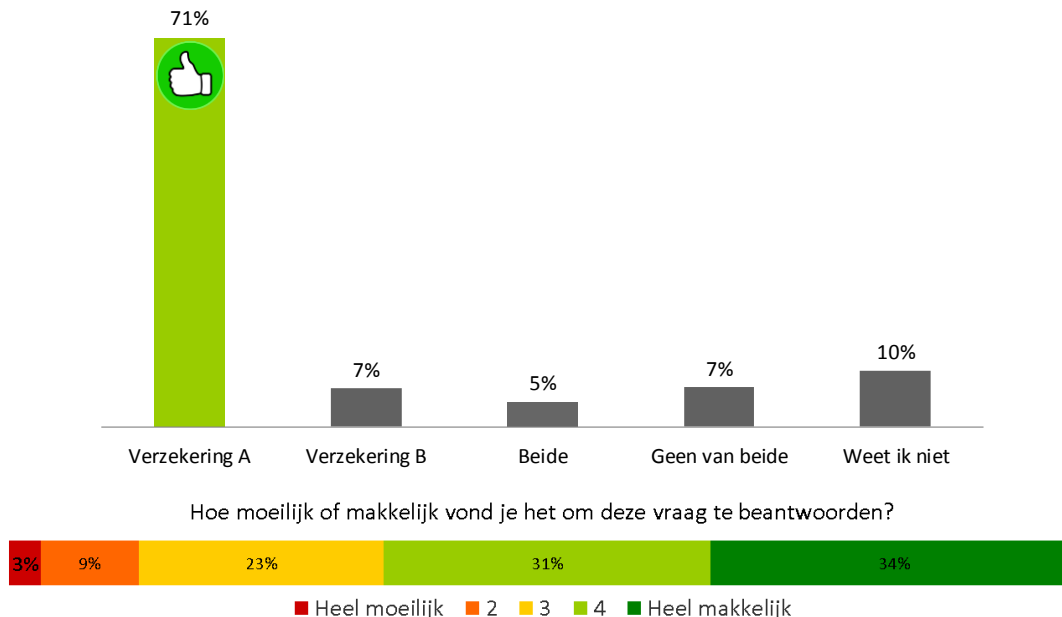
Je kan je ruitschade kosteloos laten repareren via een bij [Verzekering A] Schade Service aangesloten garage. Moet de ruit vervangen worden? Dan betaal je €75,- aan eigen risico.

Verzekering B

Ruitschade

Wij vergoeden de kosten voor ruitreparatie en -ruitvervanging als deze wordt uitgevoerd door met ons samenwerkende glasherstellers.

Totaal



Bij een kleine brand bij jou thuis zijn er een aantal van jouw meubelstukken in vlammen op gegaan. De meubels moeten vervangen worden. Bij welke verzekering(en) heb je geen eigen risico?

Verzekering A

Eigen risico

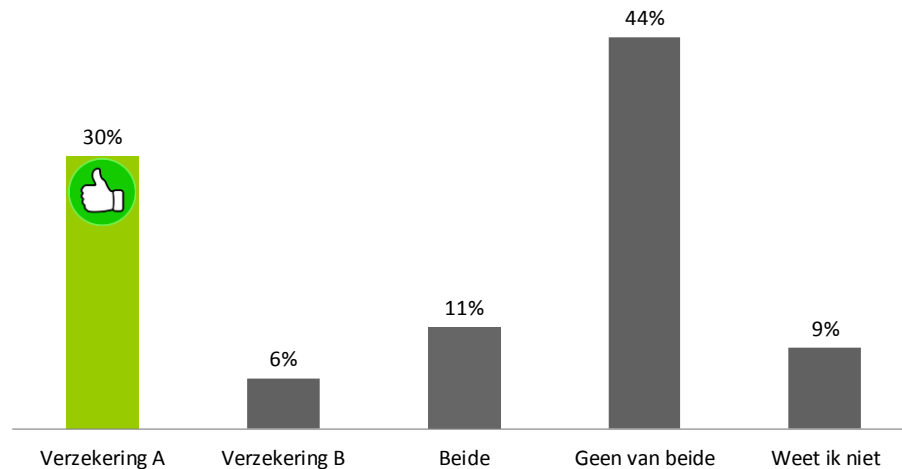
Er geldt een eigen risico van €50,- per schade, voor een schadegebeurtenis ontstaan anders dan door brand, explosie, directe blikseminslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen, meteorostenen, water of diefstal.

Verzekering B

Eigen risico

€100,- per gebeurtenis. Bij schade door wind aan terreinafscheidingen geldt €250,- per gebeurtenis.

Totaal



Hoe moeilijk of makkelijk vond je het om deze vraag te beantwoorden?



Welke van deze verzekeringen keert na jouw overlijden elke maand een bedrag uit aan jouw nabestaanden?

Verzekering A

Verzekerd bedrag

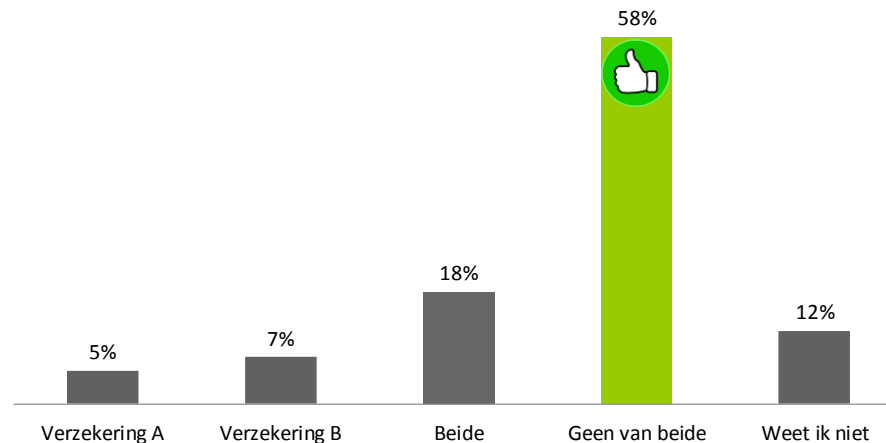
Je kiest zelf het verzekerd bedrag op basis van het doel van de verzekering. En of dit bedrag daalt of gelijk blijft tijdens de looptijd. We keren het bedrag in één keer uit.

Verzekering B

Verzekerd bedrag

U kiest zelf het verzekerd bedrag. Dat is het bedrag dat wij uitkeren na overlijden. U kiest daarnaast of het verzekerd bedrag gelijk blijft óf daalt tijdens de looptijd. Het bedrag betalen wij bij overlijden in één keer uit.

Totaal



Hoe moeilijk of makkelijk vond je het om deze vraag te beantwoorden?



	Ongewogen			Gewogen	
Leeftijd	n	%		n	%
25 t/m 34	940	18%	25 t/m 34	701	17%
35 t/m 44	1.063	20%	35 t/m 44	873	21%
45 t/m 54	1.161	22%	45 t/m 54	942	22%
55 t/m 64	1.004	19%	55 t/m 64	822	20%
65 t/m 80	1.022	20%	65 t/m 80	866	21%
Total	5.190	100%	Total	4.204	100%
Opleiding voltooid	n	%		n	%
Hoog	1.406	27%	Hoog	1.175	28%
Midden	2.434	47%	Midden	1.961	47%
Laag	1.350	26%	Laag	1.069	25%
Total	5.190	100%	Total	4.204	100%
Geslacht	n	%		n	%
Man	2.580	50%	Man	2.060	49%
Vrouw	2.610	50%	Vrouw	2.144	51%
Total	5.190	100%	Total	4.204	100%



- Veldwerkperiode
 - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 7 t/m 15 juli 2016
- Methode respondentselectie
 - Uit het StemPunt-panel van Motivation
- Incentives
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een kleine vergoeding ontvangen
- Inschakelen externe leveranciers
 - Voor de volgende werkzaamheden heeft Motivation bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de diensten van gespecialiseerde bedrijven: online tool e-Safari
- Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden
 - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- Overige onderzoekstechnische informatie
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever



- Veldwerkperiode
 - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 04-08-2016 tot 14-08-2016
- Methode respondentenselectie
 - Uit het StemPunt-panel van Motivaction
- Incentives
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een punten voor het StemPunt spaarprogramma 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 13.276 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
- Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden
 - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- Overige onderzoekstechnische informatie
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever



4 Eigen risico

4.1

Voor elke schade met uitzondering van schade veroorzaakt door diefstal of poging daartoe van inboedel na braak uit een deugdelijk afgesloten auto zoals omschreven in art. 3.3.2.4 en 3.4.2., geldt na toepassing van de eventueel van kracht zijnde maxima, een eigen risico van EUR 100,- per gebeurtenis.

Voor schade aan de inboedel zoals omschreven in artikel 3.3.1 wordt, indien gebruik wordt gemaakt van de Herstelservice, het eigen risico vermindert met EUR 100,-.

4.2 Herstelservice

Het eigen risico geldt niet indien verzekerde gebruik maakt van de Herstelservice. Voorwaarden om van de Herstelservice gebruik te maken zijn:

- het schadebedrag moet hoger zijn dan EUR 100,-;
- de schade moet reparabel zijn;
- verzekerde moet de schade laten repareren door een door verzekeraars aangewezen schadeherstelbedrijf.

5 Verplichtingen in geval van schade

5.1 Algemene verplichtingen

Zodra een verzekerde kennis draagt van een gebeurtenis die voor verzekeraars een uitkeringsverplichting kan inhouden, is hij verplicht:

- 5.1.1 zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is die gebeurtenis aan verzekeraars te melden;
- 5.1.2 binnen redelijke termijn alle gegevens en bescheiden te verstrekken;

Bijzondere Voorwaarden Cascoverzekering Motorrijtuigen

Verzekerde dient bij dertial aan te tonen dat na inbouw van het alarmstelsel deze volgens de gestelde normen werd onderhouden. Als niet aan deze verplichting is voldaan of dit niet kan worden aangetoond dan zal er geen schadevergoeding plaatsvinden.

Artikel 3 Welke schade vergoeden wij niet?

In artikel 2 van de polisvoorwaarden polissenverzekering motorrijtuigen zijn de algemene uitsluitingen genoemd. Daarnaast is ook niet verzekerd:

- schade als de schade niet wordt hersteld door een met ons samenwerkend (garage) schadeherstelbedrijf;
- schade door warmte, vuil of roest;
- schade ontstaan aan de motor van het motorrijtuig doordat de bestuurder met het motorrijtuig is gaan rijden, dan wel door te blijven rijden na of tijdens het verliezen van alle en/of deelvoert;
- diefstal, beschadiging of verlies van kantelenbewegingen, lenskencard, tennaantenne, code;
- diefstal of verlies van beschadiging van de schade die zich buiten het voertuig bevindt, met uitzondering van wat hierover in artikel 5.6 is bepaald;
- kosten van brandstof;
- schade en kosten die voortvloeien uit verkeersbrandstof is getuigd;
- schade ontstaan aan het verzekerde motorrijtuig door schijnende lading of schade ontstaan bij het inladen of uitladen/lossen van lading.

Voorbeeld van schade door een schuivende lading

U vervoert een pallet met stenen. Terwijl u een bocht neemt gaat de lading schuiven en veroorzaakt schade aan de binnenkant van uw laadruimte. Omdat de lading niet is vastgemaakt is de schade niet gedekt.

- schade ontstaan terwijl de bestuurder van het motorrijtuig zodanig onder invloed van alcoholhoudende drank, geneesmiddelen of een bedwelmand middel verkeert en dat hij of zij niet in staat kan worden geacht een motorrijtuig naar behoren te besturen.

Van het niet in staat worden geacht een motorrijtuig te besturen is in ieder geval sprake indien:

- het bloedalcoholgehalte van de bestuurder ten tijde van de schadegebeurtenis 0,2‰ of hoger was;
- de bestuurder een door de politie opgedragen ademtest of een urine- of bloedproef weigert.

Wanneer er nog geen 5 jaren zijn verstreken sinds de datum waarop aan de betrokken bestuurder voor de eerste maal een rijbewijs is uitgereikt en de eerste afgifte van het rijbewijs op 10 maart 2002 heeft plaats gevonden dan is van het niet in staat worden geacht het motorrijtuig naar behoren te besturen, in de hiervoor bedoelde zin, in ieder geval sprake als:

- het bloedalcoholgehalte van de bestuurder ten tijde van de schadegebeurtenis 0,2‰ of hoger was;
 - het adem-alcoholgehalte bij afgifte of hoger was;
 - de bestuurder een door de politie opgedragen ademtest of een urine- of bloedproef weigert.
- Deze uitsluiting geldt niet als verzekeraar kan aantonen dat dit buiten zijn weten en tegen zijn wil heeft plaatsgevonden en dat hem daarin geen enkel verwijt valt te maken;
- waardevermindering van het motorrijtuig;
 - schade aan of verlies van het motorrijtuig door inbraak, diefstal of jonding doordat u, de bestuurder of de laatste gebruiker van het motorrijtuig onzorgvuldig bent of is geweest. Bijvoorbeeld als het motorrijtuig niet is afgesloten, de sleutel nog in het motorrijtuig waren achtergelaten, of verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen bij het bakken van de sleutel;

Een voorbeeld van niet de normale voorzichtigheid

In acht nemen
Een verzekende hangt zijn jas in de kleedkamer van een sportclub met daarin de sleutel van zijn motorrijtuig. De kleedkamer is vrij toegankelijk voor andere mensen. Tijdens het sporten wordt zijn jas met sleutel gestolen. Dit doet steek verzoeken met gebruik van de sleutel het motorrijtuig van verzekerde.

- diefstal van losse of genooide te demonteren zaken zoals navigatieapparatuur of vergelijkbare dertialgetuigde zaken met een gezamenlijke waarde van meer dan € 400,- inclusief BTW wanneer verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

Een voorbeeld van niet de normale voorzichtigheid

In acht nemen
Iemand is in de ideale geval sprake wanneer deze zaken in het motorrijtuig liggen en van buitenaf zichtbaar zijn (de herenleken van de braakschade zijn wel verzekerd met in achtname van eenige polisbepalingen).

Artikel 4 Welk eigen risico is van toepassing?

Bij herstelreparatie

Er is geen eigen risico van toepassing als de schade volledig wordt hersteld door een met ons samenwerkend schadeherstelbedrijf.

Er is een eigen risico van € 250,- per schadegebeurtenis van toepassing als de schade niet of niet volledig wordt hersteld door een met ons samenwerkend schadeherstelbedrijf of als het motorrijtuig (behalve in geval van totaal verlies) niet wordt hersteld.

Bij totaal verlies

Als er sprake is van totaal verlies geldt een eigen risico van € 150,- per schadegebeurtenis.

— Rubriek 8 (K) — mei 2016 — 3

Waarvoor is de dekking Extra?

Met de WA-dekking van onze autoverzekering bent u verzekerd voor schade die u met uw auto toebrengt aan anderen. De dekking Extra verzekert u voor bepaalde schade aan uw eigen auto.

Waar bent u bijvoorbeeld voor verzekerd?

U bent verzekerd voor:

- alle schade die valt onder de WA-dekking;
- schade aan uw auto door brand, storm, hagel of bliksem;
- schade aan uw auto door een botsing met een dier;
- schade die iemand anders aan uw auto veroorzaakt door jandring;
- schade aan uw auto door inbraak;
- diefstal van uw auto;
- breuk of beschadiging van autoruiten. Met beschadiging bedoelen we barsten, sterretjes en putjes (geen krassen).

Waar bent u bijvoorbeeld niet voor verzekerd?

U bent niet verzekerd voor:

- schade die u zelf veroorzaakt aan uw auto;
- krassen in uw autoruit;
- technische mankementen aan uw auto, zoals een lekke band of een lege accu;
- diefstal als u de auto niet heeft beveiligd volgens de eisen op het polisblad;
- schade die u ex parte veroorzaakt;
- schade die ontstaat terwijl u deeltneemt aan een race;
- schade die ontstaat terwijl u personen tegen betaling vervoert;
- schade die ontstaat terwijl u de auto verhuurt;
- schade die is veroorzaakt door een bestuurder zonder geldig rijbewijs;
- schade die ontstaat doordat de bestuurder onder invloed is van alcohol of drugs.

In de polisvoorwaarden staat precies waarvoor u wel en niet verzekerd bent.

Wie zijn er verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- iemand anders die uw auto gebruikt (we noemen diegene de bezitter of houder).

Wat krijgt u vergoed?

U krijgt de kosten van de schade vergoed. Als u de schade laat herstellen door een bedrijf uit ons schadeherstelnetwerk, dan heeft u geen eigen risico. Dit betekent dat u zelf niets hoeft te betalen als u schade heeft. Laat u uw auto repareren door een bedrijf dat niet bij ons is aangesloten? Dan is het eigen risico € 150,- voor reparaties aan uw ruten en € 400,- voor alle overige schade.

Raakt uw auto total loss en is hij minder dan een jaar oud? Dan vergoeden wij de nieuwwaarde. Na het eerste jaar gaan we uit van het bedrag dat de auto waard is volgens de ANWB/Bovag-koerslijst. We tellen hier 10% bij op.

Wat moet u altijd doen bij schade?

- Doe direct aangifte bij de politie als er sprake is van diefstal of vandalisme.
- Geef schade zo snel mogelijk door aan ons via 088 663 31 11 of via www.m.nl. U kunt de schade ook doorgeven aan uw verzekeringsadviseur. Op uw groene kaart staat met wie u het beste contact kunt opnemen bij schade in binnen- en buitenland.
- Doe er alles aan om verdere schade te voorkomen.
- Help mee aan alles wat wij doen om de schade af te handelen.

1.5 Wat verwachten wij van u? Bijzondere situaties.

Wij verzekeren op basis van vertrouwen. Wij gaan er daarom van uit dat u:

- Betrouwbaar en voorzichtig omgaat met uw bezittingen, om onnodige schade te voorkomen
- Eerlijk bent in de informatie die u aan ons geeft
- Uw premie op tijd betaalt
- Wijzigingen zo spoedig mogelijk naar uiterlijk binnen 30 dagen doorgeeft via

Uw verzekering kan wijzigen door bijzondere situaties. Geef dat tijdig door

en pas dit zo mogelijk aan in uw verzekering. Denk aan:

- Wijzigingen in bouwjaar, dakbedekking, constructie, bestemming
- Bijvoorbeeld verbouw, afgevoerd van het woonhuis
- Verandering van 1 of meer van de gegevens op het verzekeringsrecht. Zoals wijziging van adres, betaalrekening, contactgegevens.
- Uw inboedel als deze langer dan 9 maanden op een ander adres staat, zie 2.1 hierin.

- Werkloos of uw woning. De nieuwe eigenaar moet zelf voor de woning een opstalverzekering afsluiten. Uw verzekering geldt voor de nieuwe eigenaar nog 30 dagen na verkoop van uw huis.

Het voor verhuur langer dan 6 maanden onbewoond zijn van het woonhuis.

• Verandering in gezinsamenstelling zoals vermeld op het verzekeringsrecht.

Zoals de wijziging van 'alleenstaande' naar 'gezin zonder kinderen' of juist andersom.

• Indelen in plaats van huurder van een woning eigenaar wordt of juist andersom.

Ook wanneer u uw huur woning koopt.

• Ontbreken van de huurder van een deel daarvan in gebruik nemen.

Bijvoorbeeld bij toelaten.

• Overlijden van degene die de verzekering afsluit. Uw inboedel en woonhuis

demscher hebben ontvoeren. Wij houden dan een opzegtermijn van 30

dagen aan.

Geef u de genoemde wijzigingen binnen 30 dagen door, dan berichten wij u zo snel mogelijk over uw voortzetting. Gewijzigde voorwaarden en/of premie of besteding van de verzekering kunnen een gevolg zijn van een wijziging. Geef u de wijzigingen niet tijdig door? Dan kan dit tot gevolg hebben dat: ¹ bij schade geen dekking verleent wanneer ² in haar belang is te geschied.

1.6 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?

Heeft u schade aan uw woonhuis of inboedel? Dan blijft een gedeelte van het schadebedrag voor uw eigen rekening. Dit heet eigen risico. Dit eigen risico toelikt we wat de schadebedrag, ook in het geval van een maximum verzekerd bedrag. Het eigen risico geldt ook bij schade in natura. U betaalt het eigen risico dan aan de verzekering.

Het eigen risico geldt niet voor ruitbreuk (zie onder 6.2) en de kosten om schade te voorkomen of te beperken. En ook niet voor overige kosten (zie onder 7.1).

Voor Mobiele apparaten & extra kosten is het eigen risico standaard €50.

Heeft u aanvullend gekozen voor een extra eigen risico? Dan staat dit vermeld op het overzicht in uw digitale Verzekeringsoverzicht.

Eigen risico door herstelbedrag

Uw eigen risico is standaard € 50 bij herstel van een aangeleverd herstelbedrag.

Eigen risico overlijden/repairatie andere hersteller

Uw eigen risico is € 150 in overige situaties. Dit eigen risico geldt voor alle andere schade aan uw woonhuis en tuin, behalve voor schade door storm of bij herstel door een aangeleverd herstelbedrag.

Eigen risico storm

Uw eigen risico is € 225. Dit eigen risico geldt bij schade door storm. Ook als uw woonhuis of inboedel tijdens een storm beschadigd door:

- inslag van hagelbuien
- bomen die smullen en takken die afbreken
- (aanvullende voorwerpen zoals tussentijdse, vliegtuigen, bomen en heiningen)
- delen van aangrenzende gebouwen die vallen

Mijn verzekering

Sluit u de verzekering af? Dan gaat het in dit hoofdstuk om

in dit hoofdstuk bedoelen we met 'u' de persoon die de verzekering afsluit. Staat er 'de verzekerde'? Dat is de persoon wiens leven verzekerd is.

Een voorbeeld: Jasper werkt 3 dagen, zijn vrouw Kim werkt fulltime. Zij heeft een hoger salaris. Met 3 jonge kinderen wil Jasper niet het risico lopen in financiële problemen te komen als Kims salaris wegvalt. Daarom sluit hij een overlijdensrisicoverzekering af op haar leven. Mocht Kim komen te overlijden, dan kan Jasper toch 3 dagen in de week blijven werken.

In dit voorbeeld sluit Jasper de verzekering af. Het leven van Kim is verzekerd, zij is dus de verzekerde.

1. VOOR WIE GELDEN DEZE VOORWAARDEN?

In deze voorwaarden staan de regels voor de Overlijdensrisicoverzekering. Die gelden voor ons en voor u.

- Staat er in deze voorwaarden 'wij' of 'ons'? Dan bedoelen wij daarmee de 'verzekeraar'. Generaal levensverzekering maatschappij nv.

• Staat er in deze voorwaarden 'u'? Dan bedoelen wij daarmee de verzekerde of de verzekeringsnemer. De 'verzekerde' is de persoon wiens leven verzekerd is. De 'verzekeringsnemer' is de persoon die de verzekering afsluit. Aan het begin van elk hoofdstuk staat aangegeven wie we met 'u' bedoelen.

• Vaak is de verzekerde ook de verzekeringsnemer. Op uw polis ziet u wie de verzekerde is en wie de verzekeringsnemer.

• Zijn er meerdere verzekeringsnemers? Dan bedoelen wij met 'u' alle verzekeringsnemers.

• Zijn er meerdere verzekerden? Dan bedoelen wij met 'u' alle verzekerden.

• Staat er in deze voorwaarden 'habetant'? Dan bedoelen wij de persoon of personen die recht hebben op de uitkering na het overlijden van de verzekerde. Dat kunnen bijvoorbeeld de partner en kinderen van de verzekerde zijn, of de zakelijke compagnon.

2. WAT VERZEKER IK MET DE GENERAAL OVERLIJDENSRISSICOVERZEKERING?

- Met de Overlijdensrisicoverzekering verzekert u het leven van iemand. Overlijdt de verzekerde voordat de verzekering afloopt? Dan betalen wij u eenmalig een bedrag uit aan de nabestaanden.
- Op uw polis staat precies wiens leven u verzekert, voor welk bedrag en hoelang. En wie de uitkering krijgt bij overlijden.

3. WIE KAN DE VERZEKERING AANVRAGEN?

U kunt de verzekering aanvragen als u aan deze 3 voorwaarden voldoet:

- U bent 18 jaar of ouder.
- U woont in Nederland.
- U betaalt in Nederland belasting.

4. WIENS LEVEN KAN IK VERZEKEREN?

- U kiest zelf wiens leven u verzekert. Uw eigen leven bijvoorbeeld, of dat van uw partner. Bent u ondernemer? Dan kunt u bijvoorbeeld ook het leven van uw zakelijke compagnon verzekeren. Of van iemand anders met een belangrijke positie in uw onderneming.
- U kunt ook het leven van 2 personen verzekeren. Bijvoorbeeld dat van u én uw partner.

geen rechten aan de verzekering ontfangen en kan ook niet op enige andere grond aanspraak maken op een uitkering. Een begunstigde die het overlijden van de verzekerde aldus heeft bewerkstelligd, verliest zijn hoedigheid van begunstigde. Van een dergelijk handelen of nalaten is in ieder geval sprake bij een onherroepelijke verordening volgens het openlijk veroorzaken van het overlijden van de verzekerde.

9.10 Indien de begunstigde de begunstiging met schriftelijke toestemming van de verzekeringnemer heeft aangevraagd, kan de verzekeringnemer de uit de verzekering voortvloeiende rechten slechts uitoefenen met medewerking van de begunstigde.

Artikel 10 Overdracht en verpanding

10.1 De verzekeringnemer kan de uit de verzekering voortvloeiende rechten en verplichtingen aan een ander overdragen of verpanden, maar uitsluitend door een daartoe bestemde akte en schriftelijke mededeling daarvan aan de verzekeraar.

10.2 Overdracht dan wel verpanding van een gedeelte van de rechten en verplichtingen is niet mogelijk.

10.3 Na een verpanding kan de verzekeringnemer de rechten uit deze verzekering alleen nog uitoefenen met schriftelijke toestemming van de pandhouder.

10.4 Deze bepaling is niet van toepassing als op de polis anders is bepaald.

Artikel 11 Uitkering

11.1 Het verzekerd kapitaal is opeisbaar vanaf de dag volgend op de waarop het gedekte risico zich voordoet.

11.2 Uitbetaling van een verschuldigde uitkering geschiedt uiterlijk 30 dagen nadat de verzekeraar de benodigde stukken zoals omschreven in artikel 11.3, waardoor bewezen wordt wat aan wie uitgekeerd moet worden, heeft ontvangen.

11.3 Voor uitbetaling van een verschuldigde uitkering is vereist dat de verzekeraar in het bezit is gesteld van de volgende stukken:

- a. een origineel uittreksel uit het overlijdensregister;
- b. een attestatie de vita van de begunstigde;
- c. als de begunstigde, niet tevens zijde de echtgenoot, niet met name op de polis is aangegeven: een notariële verklaring van erfrecht met een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de aangewezen erfgenamen;

- d. een volledig ingevuld en door de begunstigde(n) ondertekend verzoek tot uitbetaling;
- e. een kopie van een identiteitsbewijs van de begunstigde(n);
- f. kopie bankpas / bankafschrift op naam van de begunstigde bij een Nederlandse bank;
- g. eventueel aanvullende gegevens zoals bedoeld in artikel 11.7.

11.4 De verzekeraar kan de ingeleverde stukken als zijn eigendom behouden.

11.5 Als de verzekering is verpand, moet het verzoek tot uitkering schriftelijk door de pandhouder worden goedgekeurd.

11.6 Over verdragen of niet in ontvangst genomen uitkeringen wordt geen rente vergoed, tenzij de verdragen te wijlen is aan omstandigheden die aan de verzekeraar kunnen worden toegerekend.

11.7 De verzekeraar kan aanvullende inlichtingen of bewijzen verlangen of deze zelf innemen, als de verzekeraar dit nodig acht voor het vaststellen van het recht op een uitkering of de omvang van een uitkering.

11.8 De verzekeraar is gehouden om al het mogelijke te ondernemen wat van hem in redelijkheid kan worden verwacht teneinde aan de gerechtigde(n) uit te keren. Als de verzekeraar hiervoor aanspraak kan maken, dan is de verzekeraar gerechtigd om deze kosten in mindering te brengen op de uitkering.

11.9 Alle vorderingen op de Verzekeraar uit hoofde van deze verzekering verjaren drie jaar na het tijdstip van openbaarmaking.

Artikel 12 Uitsluitingen en beperkingen

12.1 De verzekering eindigt zonder uitkering:

- a. als de verzekerde overlijdt door een eind aan zijn leven te (doen) maken of door een poging daartoe binnen twee jaar na het ingaan van de verzekering, tenzij door een belanghebbende bij de uitkering wordt aangegeven dat de verzekerde handelde in een toestand waarin hij niet in staat was zijn wil te bepalen, zoals in een vlaag van acute waarden (bijvoorbeeld jkorts of razern), of het overlijden van de verzekerde het gevolg is van euthanasie gepleegd met inachtneming van de daarvoor volgens de wet of rechtspraak geldende zorgvuldigheidsonnemen. Een verhoging van het verzekerd kapitaal geldt voor de

Overlijdensrisicoverzekering

Wat is wel en niet gedekt door deze overlijdensrisicoverzekering?

? **Wat is een overlijdensrisicoverzekering?**

Deze verzekering keert bij overlijden een bedrag uit. Dit bedrag keren wij uit aan de nabestaanden die jij hebt aangewezen. Of het kan gebruikt worden voor de (gedeeltelijke) aflossing van je hypotheek. Je verzekert het leven van jezelf en/of anderen. ①

€ **Verzekerd bedrag**

Je kiest zelf het verzekerd bedrag op basis van het doel van de verzekering. En of dit bedrag daartoe of gebijst tijdens de looptijd. We keren het bedrag in één keer uit.

? **Wanneer keren wij uit?**

Wij keren uit als de verzekerde overlijdt tijdens de looptijd van de verzekering.

! **Geen premie bij arbeidsongeschiktheid**

Het is niet mogelijk je extra te verzekeren, zodat je geen of minder premie hoeft te betalen als je arbeidsongeschikt wordt. ①

✗ **Wanneer keren wij niet of minder uit?**

Bij fraude. Of als je informatie over je gezondheid verzwijgt (bijvoorbeeld roken).

! **Let op**

Vorkom dat je nabestaanden belasting moeten betalen over de uitkering. Vraag hiervoor advies.

+ **Gezondheid**

Je moet een gezondheidsverklaring invullen. Soms is een medische keuring nodig. ①

31 **Looptijd**

Je bepaalt zelf wanneer de verzekering start en stopt. De verzekering eindigt bij overlijden (dan krijgen je nabestaanden een bedrag). Of op de einddatum (dan krijgen je nabestaanden geen bedrag). ①

📄 **Afsluiten, wijzigen en stoppen**

Als de verzekering niet bij je hypotheek hoort, dan kun je de verzekering zonder toestemming van de bank wijzigen of stoppen. Als je de verzekering stopt, dan krijg je geen uitkering. ①

Inboedelverzekering

Wat is wel en niet gedekt door deze inboedelverzekering?

? **Wat is een inboedelverzekering?**

Deze verzekering vergoedt schade aan spullen in je huis. Behalve wanneer in de polisvoorwaarden de schadegebeurtenis uitdrukkelijk van de dekking is uitgesloten. Soms is de omvang van de schadevergoeding beperkt.

✓ **Wat is verzekerd?**

Alle spullen in je huis, zoals meubels, TV's, gordijnen, keukengerei en kleding.

💎 **Sieraden**

Sieraden zijn standaard verzekerd. Bij diefstal geldt een maximum van € 2.500,- voor lichte sieraden.

🔊 **(Audio-) apparaatuur**

Audiovisuele en computersapparaat is standaard verzekerd. Afhankelijk van de ouderdom krijg je nieuwwaarde of dagwaarde vergoed.

☂ **Spullen buiten huis**

Schade aan spullen die buiten zijn, maar wel bij je huis horen, zijn beperkt verzekerd. Raadpleeg de polisvoorwaarden of neem contact op met je verzekeringsadviseur.

✗ **Wat is niet verzekerd?**

We keren onder andere niet uit bij een aanbranding, overstroming, constructiefouten, slijtage en achterstallig onderhoud. Raadpleeg de polisvoorwaarden of neem contact op met je verzekeringsadviseur.

⚡ **Vallen en stoten**

Schade aan je inboedel door vallen en stoten is niet verzekerd. ①

! **Let op**

Waterschade is niet altijd gedekt. Raadpleeg de polisvoorwaarden of neem contact op met je verzekeringsadviseur.

★ **Extra keuze: garantie tegen onderverzekering**

Bij garantie tegen onderverzekering garanderen we dat bij een schade de werkelijke schade wordt vergoed. Vul in overleg met je verzekeringsadviseur een inboedelwaardemeter in, je krijgt 5 jaar garantie. Dit wordt op de polis vermeld.

€ **Verzekerd bedrag**

We vergoeden op basis van nieuwwaarde maximaal het bedrag waarvoor je inboedel is verzekerd. Het verzekerde bedrag staat op je polis. Bij sommige schadegebeurtenissen vergoeden we een maximum of vergoeden we op basis van dagwaarde.

👤 **Contra-expertise na schade**

Ben je het niet eens met de schadevaststelling door onze expert? Dan kun je ook zelf een expert inschakelen. Neem over de vergoeding van deze kosten vooraf contact op met je verzekeringsadviseur.

⚠ **Eigen risico**

Ergoedt een eigen risico van € 50,- per schade, voor een schadegebeurtenis ontstaan anders dan door brand, explosie, diefstal, blikseminslag, aardbeving, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen, meeloozen, water of diefstal.

📄 **Afsluiten, wijzigen en stoppen**

De verzekering begint op de datum die op de polis staat. Verandert er iets in je situatie? Meld dat dan aan je verzekeringsadviseur. Na het eerste jaar kun je de verzekering dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

Inboedelverzekering

Wat is wel en niet gedekt door deze inboedelverzekering?

? **Wat is een inboedelverzekering?**

Deze verzekering vergoedt schade aan uw spullen in uw huis. Het gaat daarbij om schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis zoals brand, diefstal, overstroming, storm en lekkage.

✓ **Wat is verzekerd?**

Alle spullen in uw huis die u kunt verplaatsen en niet aan uw huis vastzitten. Bijvoorbeeld meubels.

💎 **Sieraden**

Standaard verzekerd tot € 6.000,-. Bijzondere bezittingen zoals kunst, antiek en verzamelingen tot € 15.000,-. ①

🔊 **(Audio-) apparaatuur**

Standaard verzekerd tot € 12.000,-. ①

☂ **Spullen buiten huis**

Buiten uw huis zijn uw spullen verzekerd in een bijgebouw, trappenhuis, kelder, op het balkon, in de tuin of op het erf. Of als uw spullen korter dan 3 maanden in een ander huis staan. Uw spullen zijn verzekerd tegen een groot aantal gebeurtenissen, maar niet tegen alle gebeurtenissen. ①

✗ **Wat is niet verzekerd?**

Wij keren niet uit bij schade door een aanbranding, overstroming, slijtage, slecht onderhoud of constructiefouten. Ook niet bij roest en alcomenreages.

⚡ **Vallen en stoten**

Uw inboedel is niet verzekerd tegen schade door vallen en stoten tijdens normaal gebruik of tijdens het reinigen, repareren en onderhouden. ①

! **Let op**

Waterschade is niet altijd gedekt. Niet gedekt is bijvoorbeeld schade door grondwater, dijkdoorbraak en neerslag door opstaande ramen en deuren. Waterschade ontstaan door slecht onderhoud is ook niet gedekt.

★ **Extra keuze: glasdekking en buitenhuiddekking**

Met de aanvullende Glasdekking bent u verzekerd voor breuk van glas in raamkozijnen en deuren. Met de Buitenhuiddekking zijn de spullen waarmee u op pad gaat verzekerd tot € 2.500,-. ①

€ **Verzekerd bedrag**

U heeft voor uw inboedel een garantie tegen onderverzekering. Sieraden, bijzondere bezittingen, audiovisuele en computersapparaat vergoeden we tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat. ①

👤 **Contra-expertise na schade**

Bent u het niet eens met de schadevaststelling door onze schade-expert? Dan kunt u ook zelf een expert inschakelen. Neem vooraf wel contact met ons op.

⚠ **Eigen risico**

€ 100,- per gebeurtenis. Bij schade door wind aan terefschadingsgeld € 250,- per gebeurtenis. ①

📄 **Afsluiten, wijzigen en stoppen**

De verzekering begint op de datum die op de polis staat. Verandert er iets in uw situatie? Meld dat dan aan ons. U kunt deze verzekering dagelijks opzeggen.

Verzekeringskaart in de praktijk | Verbond van Verzekeraars | Project Z7751

26-9-2016

68

Autoverzekering WA+beperkt casco

Wat is wel en niet gedekt door deze autoverzekering WA+beperkt casco?

Wat is een autoverzekering WA-beperkt casco? WA staat voor wettelijke aansprakelijkheid. Met de WA-dekking bent u verzekerd tegen schade die u met uw auto veroorzaakt bij een ander. Daarnaast bent u aanvullend verzekerd voor schade aan uw eigen auto bij een aantal oorzaken zoals diefstal, inbraak en ruit schade.	Aansprakelijkheid (WA) Als u met uw auto schade veroorzaakt aan anderen of anderszins auto of spullen. Dit is een wettelijk verplichte verzekering.
Hulpverlening na een ongeval Kunt u door een verkeersongeluk niet verder rijden met uw auto? Wij zorgen voor het vervoer van de bestuurder, passagiers en uw auto naar een adres in Nederland. Wij noemen dit de thuisreiservice.	Diefstal of total loss Bij diefstal en total loss van de auto krijgt u de waarde uitgekeerd op basis van de ANWB/BOUW-koerslijst plus 10%. ⁽¹⁾
Reparatie Ons eigen Tophersteltelwerk repareert schade. Wij u zelf bepalen waar uw schade gerepareerd wordt? Kies dan voor de aanvullende dekking Vrije Reparatiekeuze. ⁽¹⁾	Schade door brand en natuur Schade door bijvoorbeeld brand, hagel, bliksem, overstroming of aanraking met een looppand dier is verzekerd.
Ruitschade Wij vergoeden de kosten voor ruitreparatie en -ruilvervangning als deze wordt uitgevoerd door met ons samenwerkende glasstalers. ⁽¹⁾	Inbraak Schade door (een poging) tot diefstal is verzekerd. En diefstal uit de auto (inbraak). Er kunnen bevestigingsgelden gelden. ⁽¹⁾
Pechhulp Niet verzekerd.	Andere schade aan eigen auto Niet verzekerd.
Wanneer keren wij niet uit? Bij schade door opzet of bij rijden zonder rijbewijs. Of door inbreuk van alcohol of drugs. Bij schade Cessu (ook wel Alko) verzekering af voor schade aan uw auto. Voor schade aan de bestuurder en inzittenden sluit u de aanvullende inzittendenverzekering af.	Let op Wilt u een uitgebreidere dekking voor schade aan uw auto? Sluit dan een Volledig Casco (ook wel Alko) verzekering af voor schade aan uw auto. Voor schade aan de bestuurder en inzittenden sluit u de aanvullende inzittendenverzekering af.
Extra: We brengen u niet alleen thuis als u niet verder kunt rijden na een ongeval, maar ook als uw auto niet verder kan rijden door brand, diefstal of een andere oorzaak van buitenaf (dus geen autopech).	Eigen risico Standaard heeft deze verzekering geen eigen risico.
Beloning bij geen schade Bij het berekenen van de premie houden wij rekening met het aantal schadevrije jaren dat u heeft opgebouwd. Een maand voor het einde van uw contract ontvangt u een nieuw verlengingsvoorstel.	Afsluiten, wijzigen en stoppen De verzekering begint op de datum die op de polis staat. Verandert er iets in uw situatie? Laat ons dat weten. U kunt deze verzekering dagelijks opzeggen.

Autoverzekering WA Extra (beperkt casco)

Wat is wel en niet gedekt door deze autoverzekering WA+beperkt casco?

Wat is een autoverzekering WA+beperkt casco? Je bent verzekerd als je met je auto schade veroorzaakt aan anderen of anderszins auto of spullen. Met WA+ uitbreide je aan de wettelijke verplichting. Daarnaast ben je aanvullend verzekerd voor schade aan je eigen auto bij een beperkt aantal oorzaken zoals diefstal, inbraak en ruit schade. ⁽¹⁾	Aansprakelijkheid (WA) Als je met je auto schade veroorzaakt aan anderen of anderszins auto of spullen. Dit is een wettelijk verplichte verzekering.
Hulpverlening na een ongeval Je bent verzekerd voor het vervoer van je personenauto en eventueel de aanhanger naar een reparateur of adres in Nederland. Het vervoer van de bestuurder, passagiers en bagage per taxi naar een adres in Nederland is ook verzekerd. ⁽¹⁾	Diefstal of total loss Je krijgt de vervangingswaarde van de auto bij diefstal of als je auto total loss is. Hier trekken wij dan het eigen risico van € 250,- af.
Reparatie Wij vergoeden de kosten als je de schade laat herstellen bij een van de aangesloten reparateurs van Aegon Schade Service.	Schade door brand en natuur Je bent verzekerd als je schade hebt door bijvoorbeeld brand, hagel, bliksem, storm, overstroming of aanraking met een looppand dier.
Ruitschade Je kan je ruit schade kosteloos laten repareren via een bij Aegon Schade Service aangesloten garage. Moet de ruit vervangen worden? Dan betaal je € 75,- aan eigen risico.	Inbraak Je bent verzekerd als je schade aan de auto hebt door (een poging) tot diefstal. Dit geldt ook voor diefstal uit de auto (inbraak). Hierbij moet je wel voldoen aan bepaalde eisen aan de beveiliging van uw auto. ⁽¹⁾
Pechhulp Je bent niet verzekerd voor pech aan je auto waarbij geen sprake is van een ongeval.	Andere schade aan eigen auto Je bent niet verzekerd voor schade door aanraking van je eigen auto. Wij je de wettelijke verzekering. Kies dan voor een Alko-verzekering.
Wanneer keren wij niet uit? Er zijn meerdere situaties waarin je niet bent verzekerd. Bijvoorbeeld als je opzettelijk schade hebt veroorzaakt of rijdt zonder rijbewijs. Als je niet onder invloed van alcohol of drugs of als je auto schade krijgt tijdens het verhuur van je auto tegen betaling.	Let op Je kunt schade aan de bestuurder en inzittenden verzekeren door de extra dekking Bestuurder en inzittenden te nemen.
Extra: Wordt je auto gestolen of raakt deze total loss? Dan betalen wij de kosten (exclusief brandstof) van een gelijkwaardige vervangende auto voor maximaal 14 dagen.	Eigen risico Je hebt een eigen risico van € 250,- bij total loss of diefstal van je eigen auto. Je hebt een eigen risico van € 75,- als de ruit wordt vervangen. Je hebt geen eigen risico als je de ruit laat repareren (sterfte). ⁽¹⁾
Beloning bij geen schade Je ontvangt een korting tot maximaal 80% op je premie voor alle jaren dat je geen schade hebt. Ontvang je een korting en heb je wel schade gemeld? Dan kan de korting (deels) vervallen. Of je kunt een toeslag op je premie krijgen.	Afsluiten, wijzigen en stoppen De ingangsdatum van je autoverzekering vind je terug op de polis. Verandert er iets in jouw situatie? Meld dat dan meteen bij ons. Je kan je verzekering dagelijks opzeggen.

Overlijdensrisicoverzekering

Wat is wel en niet gedekt door deze overlijdensrisicoverzekering?

Wat is een overlijdensrisicoverzekering? Deze verzekering keert bij overlijden een bedrag uit. U kiest zelf wie u verzekert. U kunt ook kiezen voor twee verzekeringen, bijvoorbeeld uzelf en uw partner. Het bedrag leent wij uit aan de nabestaanden die u heeft aangewezen. Of het wordt gebruikt voor de aflossing van uw hypotheek. ⁽¹⁾	Verzekerd bedrag U kiest zelf het verzekerd bedrag. Dat is het bedrag dat wij uitkeren na overlijden. U kiest daarnaast of het verzekerd bedrag gelijk blijft of daalt tijdens de looptijd. Het bedrag betalen wij bij overlijden in één keer uit. ⁽¹⁾
Wanneer keren wij uit? Wij keren uit als de verzekerde overlijdt tijdens de looptijd van de verzekering. Zijn er twee verzekerden? Dan keren wij het bedrag uit als een van de twee verzekerden overlijdt. ⁽¹⁾	Geen premie bij arbeidsongeschiktheid U kunt bij deze overlijdensrisicoverzekering geen premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid meeverzekeren. ⁽¹⁾
Wanneer keren wij niet of minder uit? Wij keren niet of minder uit als blijkt dat er sprake is van fraude bij de aanvraag. Of als de verzekerde informatie over zijn of haar gezondheid verzwijgt (bijvoorbeeld dat hij of zij rookt). ⁽¹⁾	Let op Het kan zijn dat uw nabestaanden erfbetaling moeten betalen over de uitkering. Dit kunt u in sommige situaties voorkomen. Wij raden aan dit vooraf met een adviseur te bespreken.
Extra: gratis voorlopige dekking Sluit u een hypotheek bij Aegon? En kiest u ook voor een overlijdensrisicoverzekering van Aegon? Dan bent u vanaf het moment dat uw verzekeringaanvraag is geaccepteerd gratis verzekerd tot de datum waarop uw hypotheek echt ingaat. ⁽¹⁾	Gezondheid De verzekerde moet een gezondheidsverklaring invullen bij de aanvraag. Zijn er twee verzekerden? Dan moeten beide verzekerden een gezondheidsverklaring invullen. Soms vragen wij om aanvullende informatie over de medische informatie of een medische keuring. ⁽¹⁾
Looptijd U bepaalt zelf wanneer de verzekering ingaat en eindigt. Na overlijden van de verzekerde(n) stopt de verzekering (dan krijgen de nabestaanden een bedrag). Overlijdt geen van de verzekerden voor de einddatum? Dan eindigt de verzekering zonder uitkering. ⁽¹⁾	Afsluiten, wijzigen en stoppen Heeft de verzekering niet bij u hypotheek? Dan kunt u de verzekering wijzigen of stoppen. U leest hierover meer in onze voorwaarden. Als u de verzekering stopt, krijgt u geen uitkering. ⁽¹⁾

Auteursrecht

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

Zie ook ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Beeldmateriaal

Motivation 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 Motivation.



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

