

Onderzoeksrapport Duurzaam Schadeherstel



september 2024



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Inleiding en methode

Doelstelling: onderzoeken hoe consumenten tegen duurzaam schadeherstel aankijken en hoe dit bevorderd kan worden

Gebieden: Mobility en Property

Methode: online survey m.b.v. panelbureau Dynata

Steekproef: 1.500 consumenten (18 t/m 69 jaar), in bezit van een auto of zelfstandig wonend, NL representatief (leeftijd, geslacht en opleiding)

Veldwerkperiode: 22 augustus t/m 3 september 2024



Indeling op basis van houding t.o.v. duurzaamheid

Vraag: Welke omschrijving past het meest bij je?

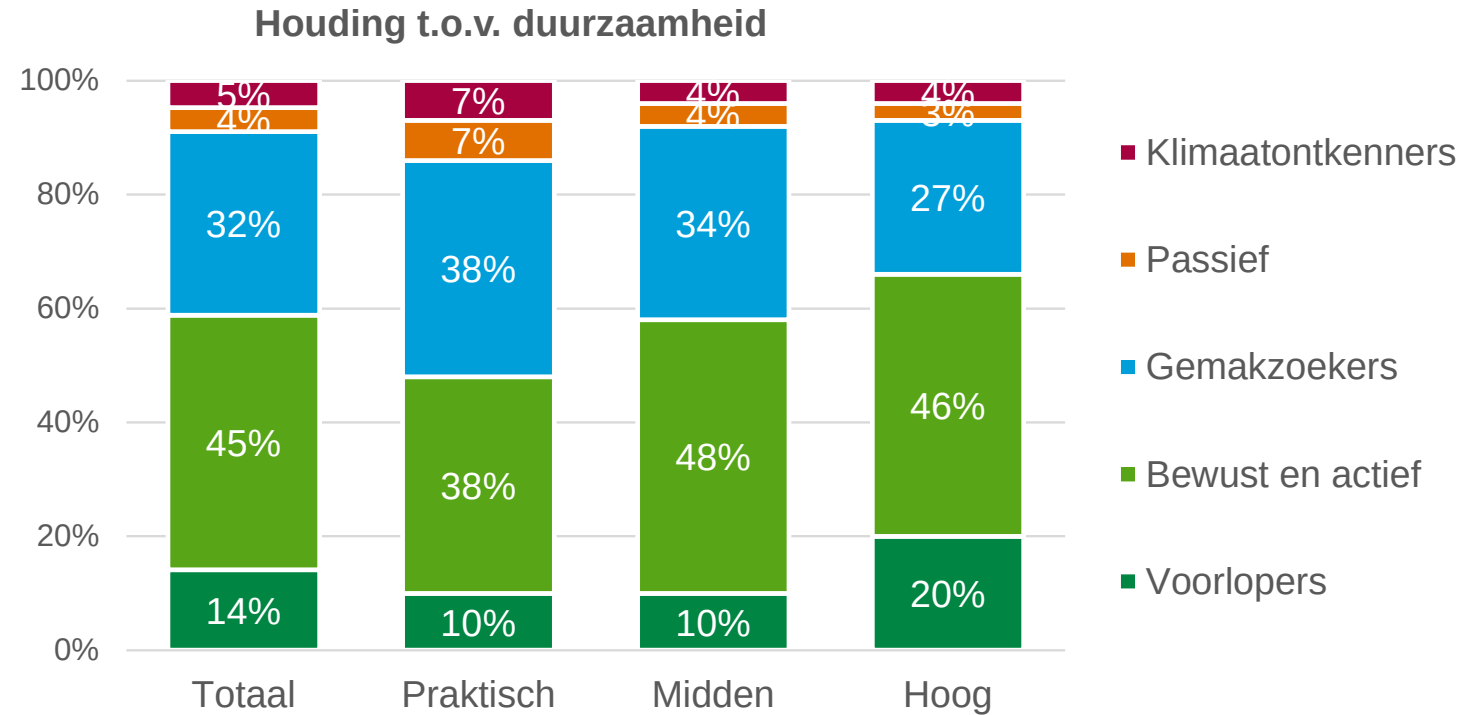
Voorlopers: Ik kies ervoor om duurzaam te leven. Ik recycle zoveel mogelijk, gebruik hernieuwbare energie, eet zoveel mogelijk plantaardig en probeer mijn ecologische voetafdruk zo klein mogelijk te houden.

Bewust en actief: Ik ben me bewust van duurzaamheid en probeer waar mogelijk duurzame keuzes te maken. Ik recycle regelmatig, koop lokale en biologische producten, en let op mijn energieverbruik.

Gemakzoekers: Ik recycle af en toe en probeer soms duurzame keuzes te maken, maar het is niet mijn hoogste prioriteit.

Passief: Ik doe heel weinig om duurzaam te leven, want uiteindelijk maakt het toch weinig uit wat ik persoonlijk doe.

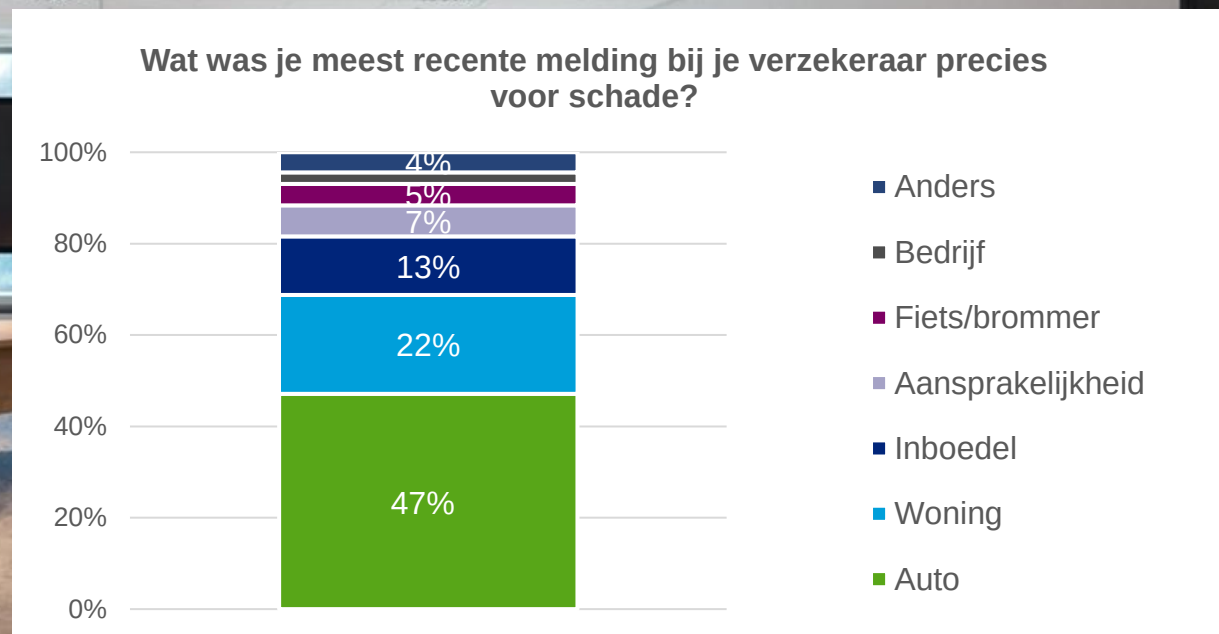
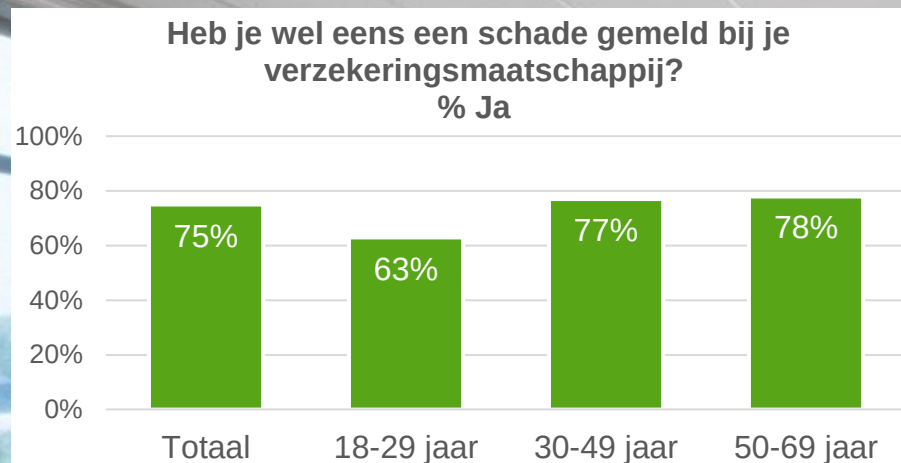
Klimaatontkenners: Ik vind duurzaamheid onzin, dat wordt allemaal zo overdreven tegenwoordig.



n=1.509

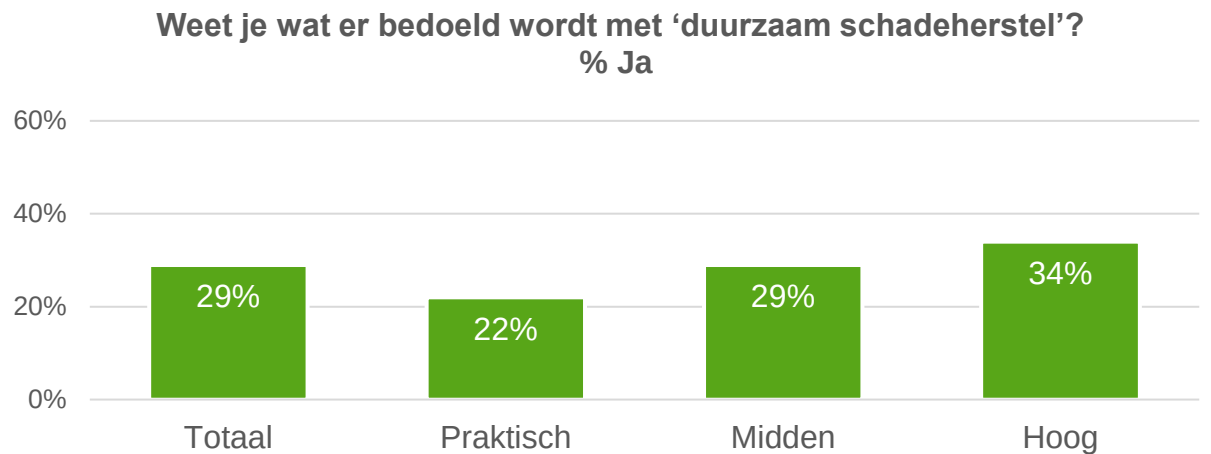
Ongeveer de helft probeert zoveel mogelijk duurzame keuzes te maken. Dit aandeel neemt toe naarmate het opleidingsniveau stijgt. Jonge mensen zijn vaker 'Voorloper' dan oudere mensen.

Melden van schade



75% heeft wel eens een schade gemeld bij zijn verzekeraar, de meest recente schade die gemeld is, is meestal schade aan de auto en in 35% van de gevallen schade aan de woning of inboedel

22% kan correct uitleggen wat duurzaam schadeherstel is



29% zegt bekend te zijn met het begrip 'duurzaam schadeherstel', gerapporteerde kennis hiervan loopt op met het opleidingsniveau

n=1.509

Selectie uit juiste open antwoorden (77%):

- "bij het herstellen wordt gebruik gemaakt van duurzame materialen"
- "dat de schade hersteld wordt met tweedehands spullen of gerecyclede materialen"
- "dat een voorwerp gemaakt wordt en niet gelijk weggegooid wordt"
- "Dat ze onderdelen van andere auto's gebruiken"

Selectie uit foute open antwoorden (23%):

- "dat de reparatie lang het product in werking houdt"
- "hoe minder schade je meldt, hoe hoger je komt in de schaal en hoe minder je betaalt aan verzekering"
- "herstel voor lange termijn"
- "alleen wel eens van gehoord, meer weet ik niet"

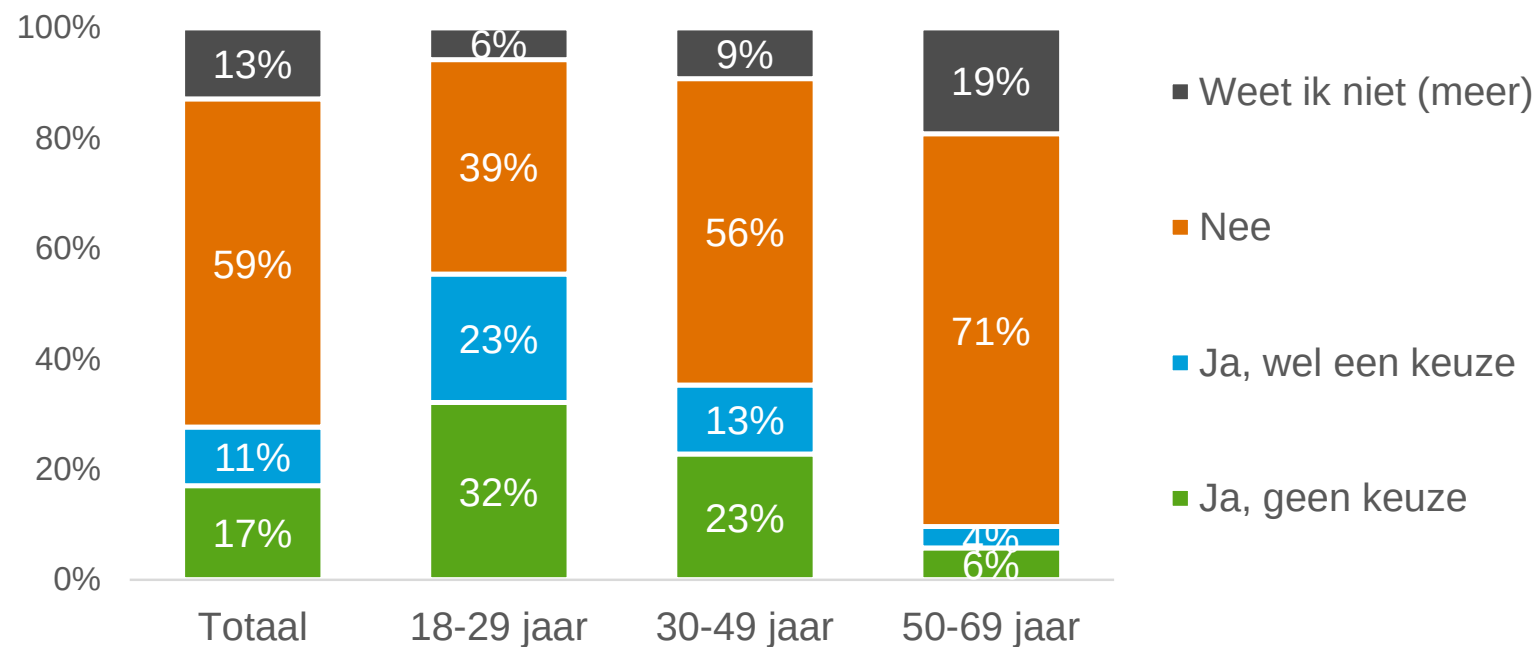
n=424

Duurzaam schadeherstel bij meest recente schade

Van degenen die wel eens een schade hebben gemeld, is hun meest recente schade bij 17% opgelost met duurzaam schadeherstel en 11% mocht zelf kiezen of ze dit wilden.

Bij jongeren is de meest recent gemelde schade gemiddeld minder lang geleden, bij hen had 55% in ieder geval de optie tot duurzaam schadeherstel

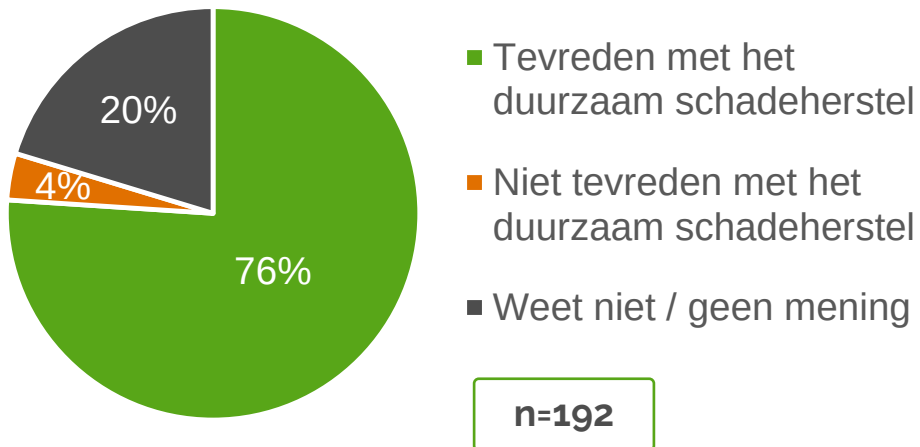
Had je bij je meest recente schade de mogelijkheid om de schade duurzaam te laten herstellen?



n=1.127

Tevredenheid zonder keuze

Wat vind je ervan dat je verzekeraar je meest recent gemelde schade duurzaam hersteld heeft?



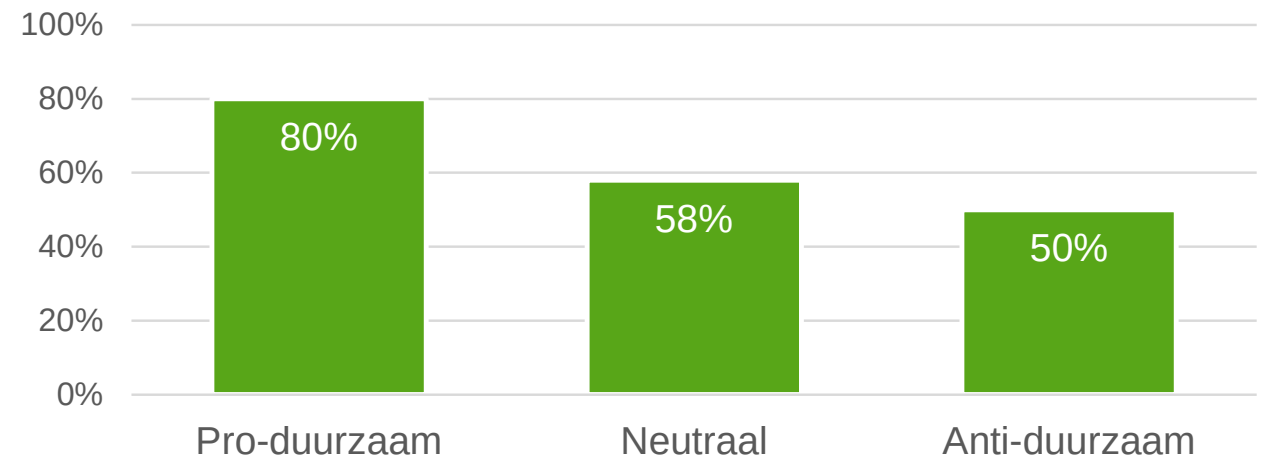
Tevreden met duurzaam schadeherstel (n=126)

Selectie open antwoorden:

“was een stuk sneller klaar”
“scheelt weer nieuwe grondstoffen in het milieu”
“het ziet er weer uit als nieuw”
“niet te zien dat het een gebruikt artikel is”

Wat vind je ervan dat je verzekeraar je meest recent gemelde schade duurzaam hersteld heeft?

% Tevreden met duurzaam schadeherstel



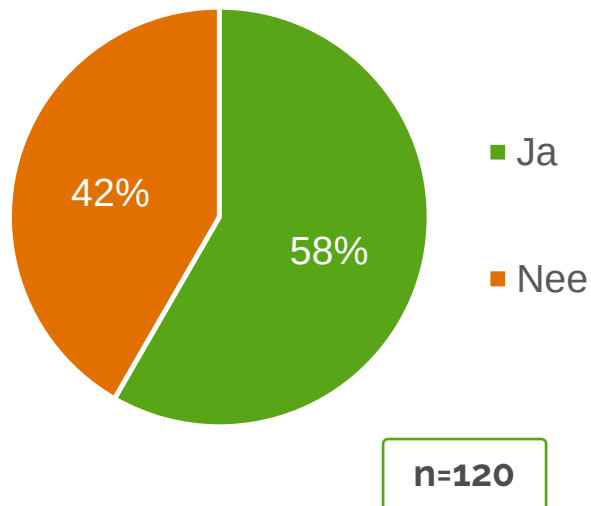
Niet tevreden met duurzaam schadeherstel (n=6)

Selectie open antwoorden:

“it wasn't done on time”
“ik ben bang dat 't niet volledig opgelost kan worden”
“heb er niet veel van gemerkt”

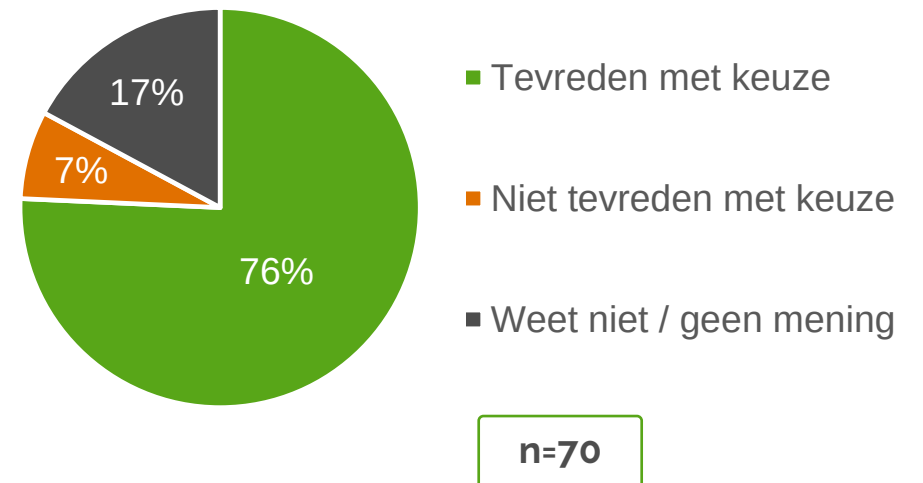
Tevredenheid met keuze

Heb je er toen voor gekozen om de schade duurzaam te laten herstellen?



Mensen die de keuze kregen voor duurzaam schadeherstel zijn uiteindelijk even vaak tevreden met het resultaat als mensen die geen keuze kregen

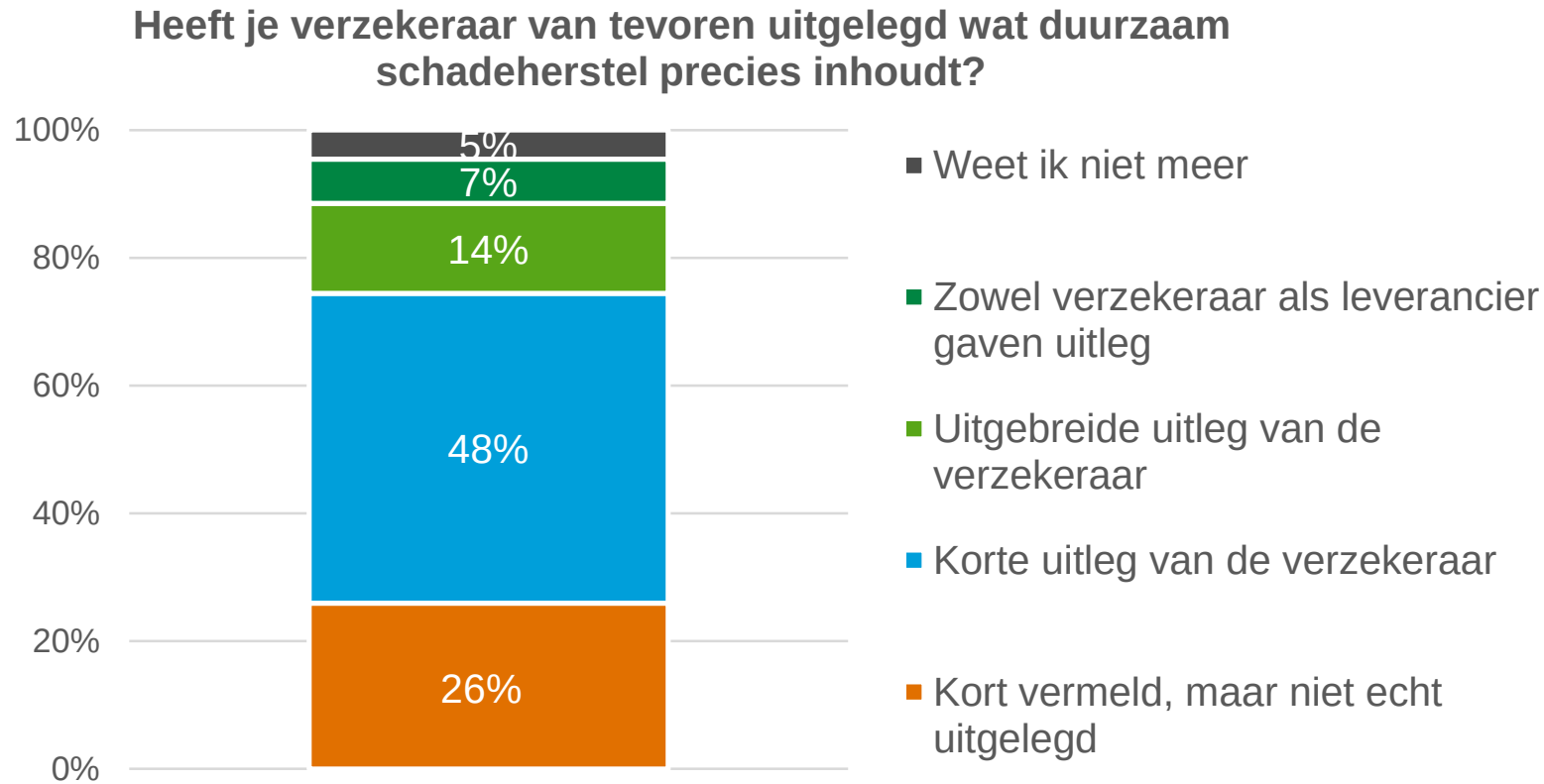
Was je uiteindelijk tevreden met je keuze voor duurzaam schadeherstel?



Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij hun meest recente schade de keuze kregen voor duurzaam herstellen of vervangen/ huidige waarde uitbetalen

Uitleg over duurzaam schadeherstel

In een kwart van de gevallen waarbij respondenten duurzaam schadeherstel hebben meegemaakt, werd dit niet echt uitgelegd door de verzekeraar



n=262

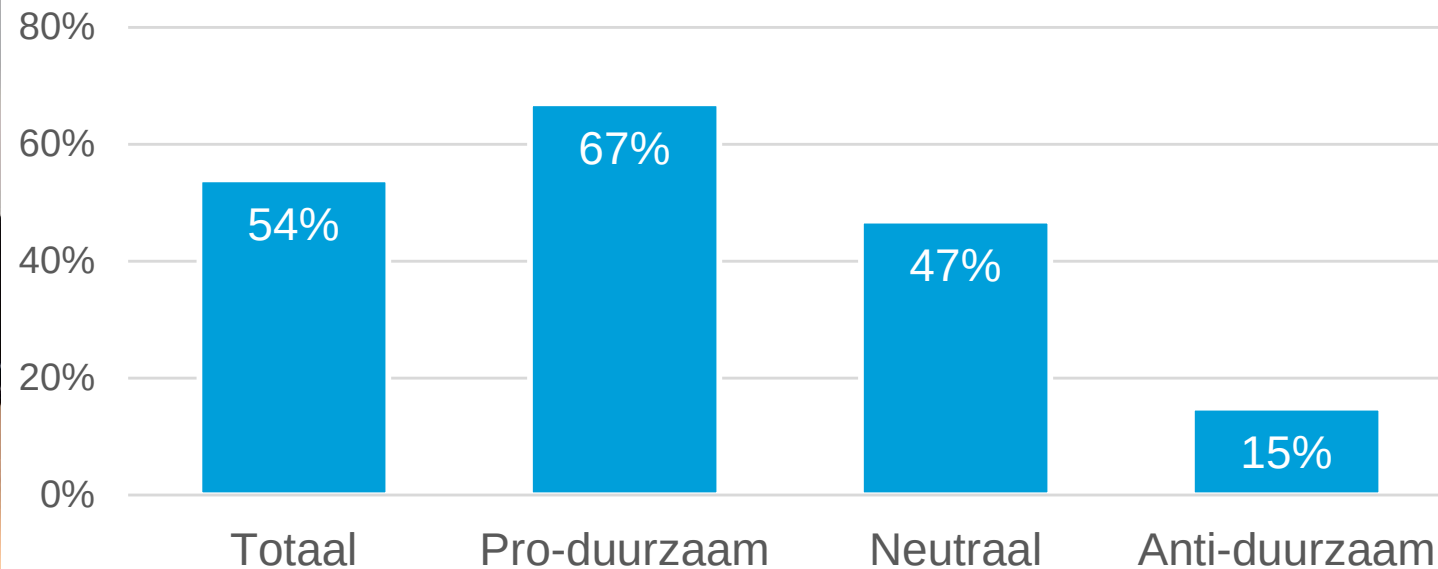
Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten waarvan hun meest recente schade is opgelost met duurzaam schadeherstel (met of zonder keuze)

Keuze achteraf bij meest recente schade

54% geeft aan dat ze voor duurzaam schadeherstel zouden kiezen als ze alsnog die keuze zouden krijgen voor hun meest recente schade. Er is een sterke relatie met houding t.o.v. duurzaamheid in het algemeen.

Wat was je antwoord geweest als je de keuze voor duurzaam schadeherstel wel had gekregen?

% Keuze voor duurzaam schadeherstel

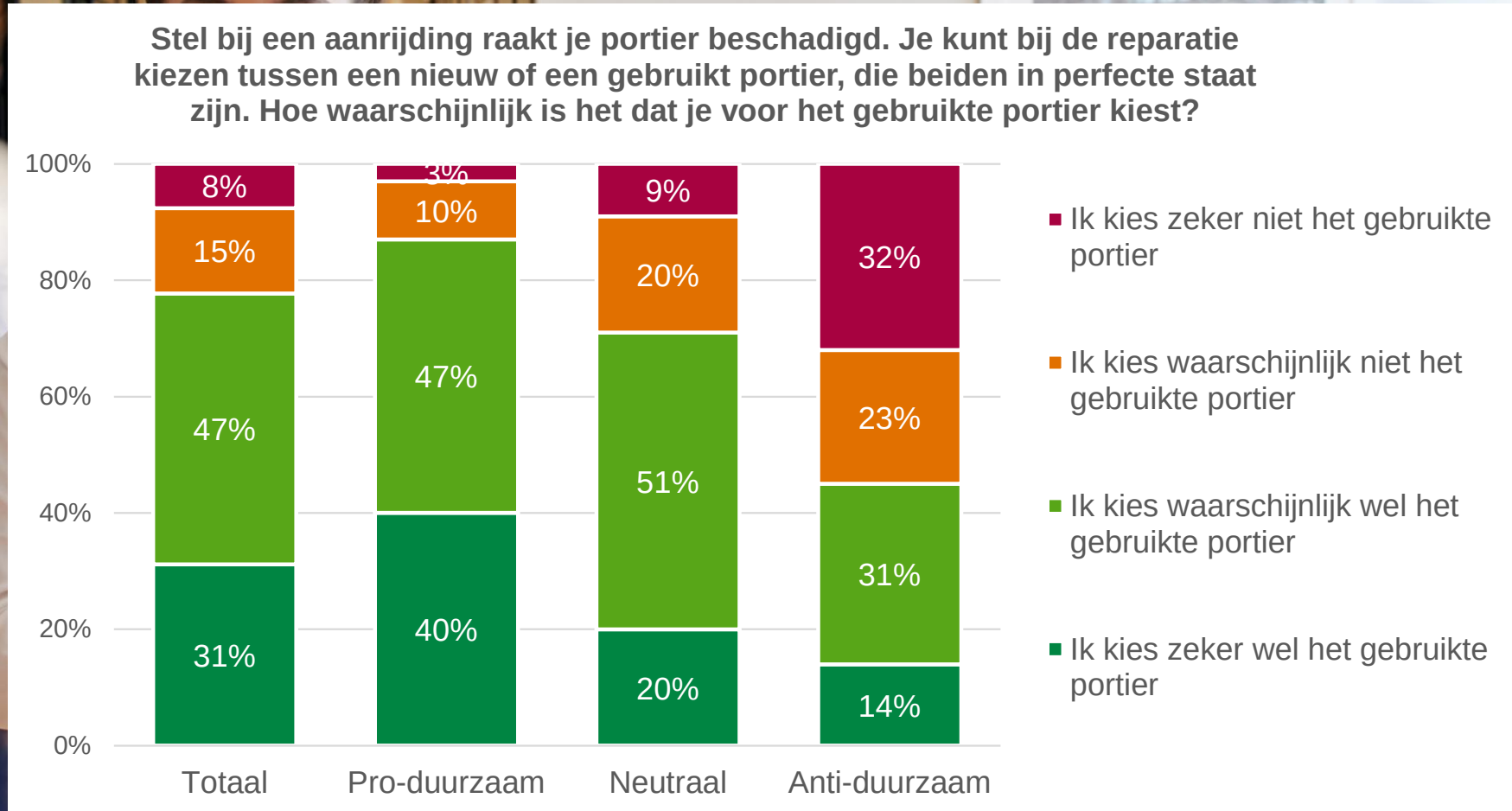


n=670

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij hun meest recente schade geen duurzaam schadeherstel aangeboden hebben gekregen

Keuze scenario Mobility

78% van de autobezitters geeft aan dat ze (waarschijnlijk) voor het gebruikte portier zouden kiezen. Ook bij de respondenten die aangeven weinig tot niets aan duurzaamheid te doen zou 45% deze keuze maken.



Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen auto

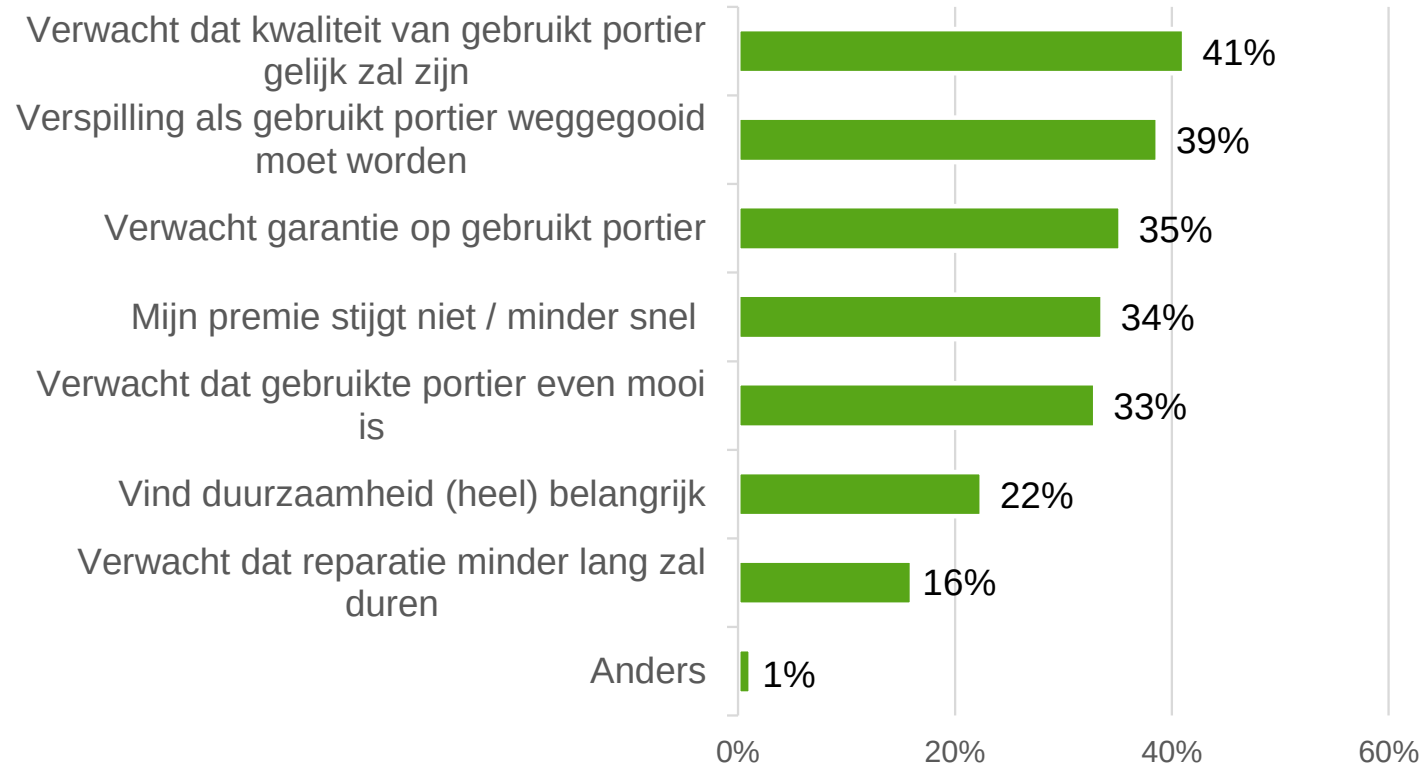
Redenen voor keuze gebruikt portier

Doorslaggevend voor deze keuze is of mensen daadwerkelijk geloven dat de kwaliteit van het gebruikte portier gelijk is aan een nieuw portier.

Van de mensen met een negatieve houding t.o.v. duurzaamheid vindt 33% het toch zonde als een portier in perfecte staat weggegooid moet worden

Welke factoren zijn het meest belangrijk bij je keuze voor een gebruikt portier?

Max. drie antwoorden mogelijk



n=1023

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen auto die voor het gebruikte portier zouden kiezen

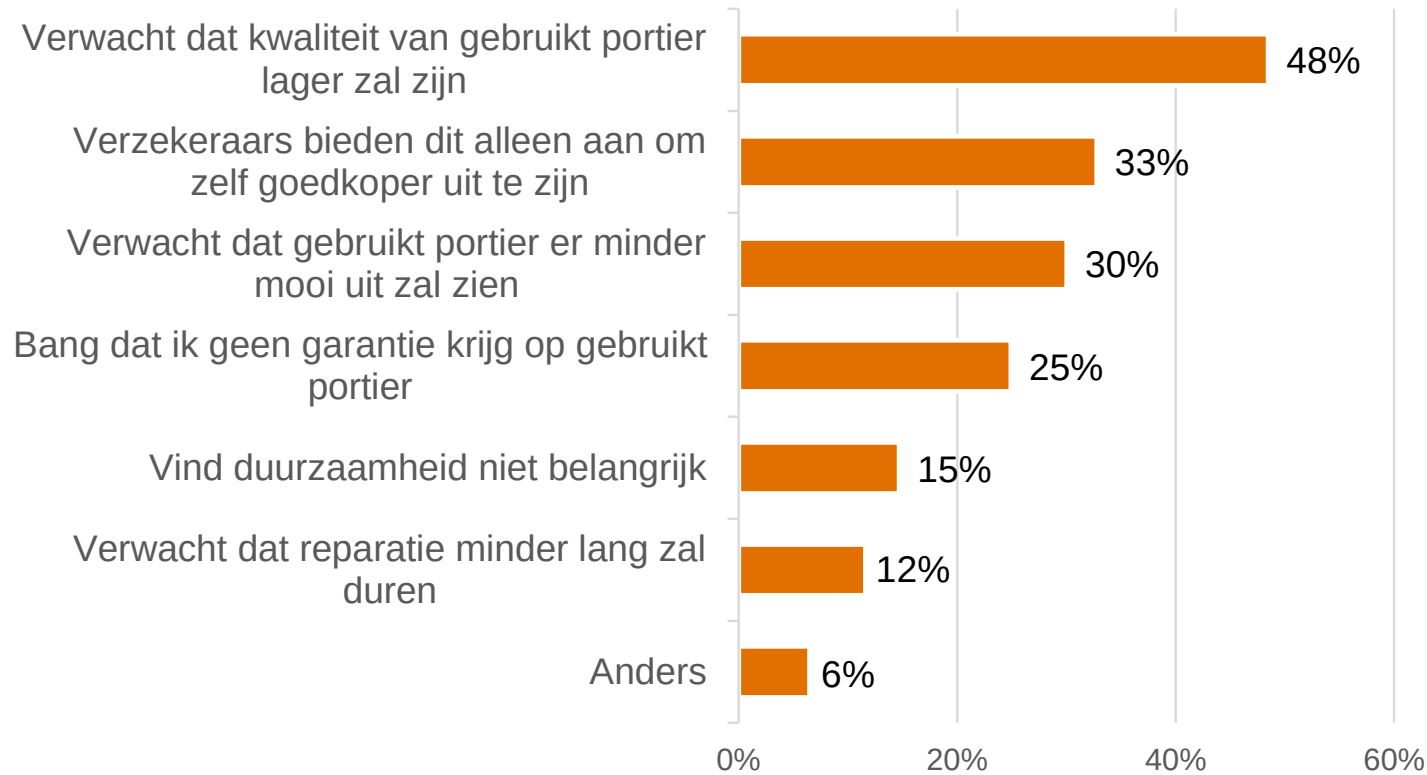
Redenen voor keuze nieuw portier

Ondanks dat aan wordt gegeven dat het gebruikte portier in perfecte staat verkeert, twijfelt de helft van de mensen die voor een nieuw portier kiest toch aan de kwaliteit.

Dit geldt vooral voor mensen met een relatief nieuwe auto.

Welke factoren zijn het meest belangrijk bij je keuze voor een nieuw portier?

Max. drie antwoorden mogelijk



n=293

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen auto die voor een nieuw portier zouden kiezen

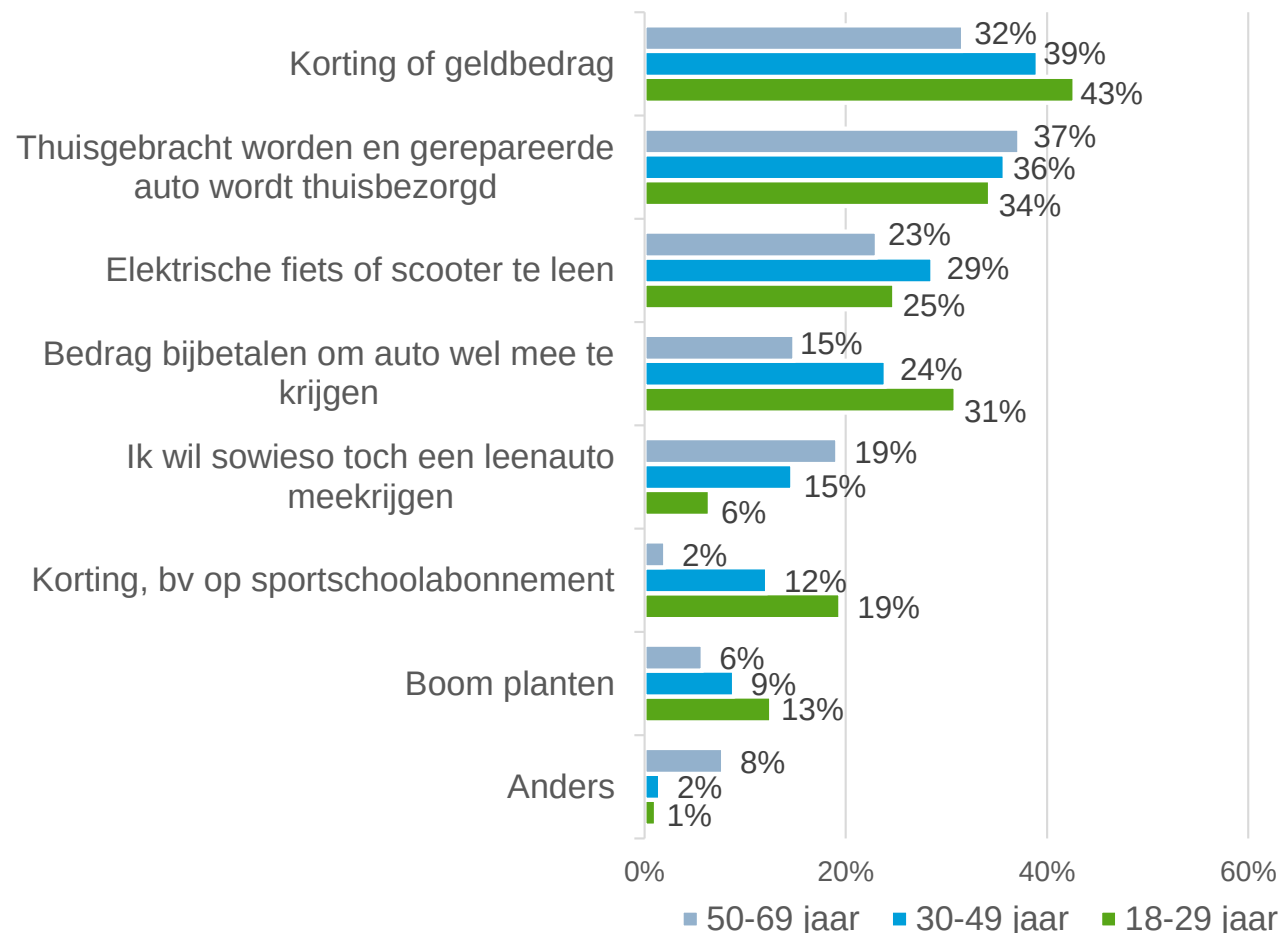
Stimuleren afzien van leenauto

Een financiële prikkel, zowel in positieve als in negatieve zin, helpt het beste om jongeren over te halen om geen leenauto mee te nemen.

Mensen ouder dan 50 zijn het vaakst over te halen als ze thuis worden gebracht.

Wanneer zou je overwegen om geen leenauto te nemen?

Meerdere antwoorden mogelijk



Open antwoorden Anders Selectie:

"als de garage te ver van me af is, is het wel nodig om een leenauto te hebben"

"als ik geen auto nodig heb, hoef ik geen leenauto"

"een gewone fiets is ook prima!"

"we hebben een tweede auto dus geen leenauto nodig"

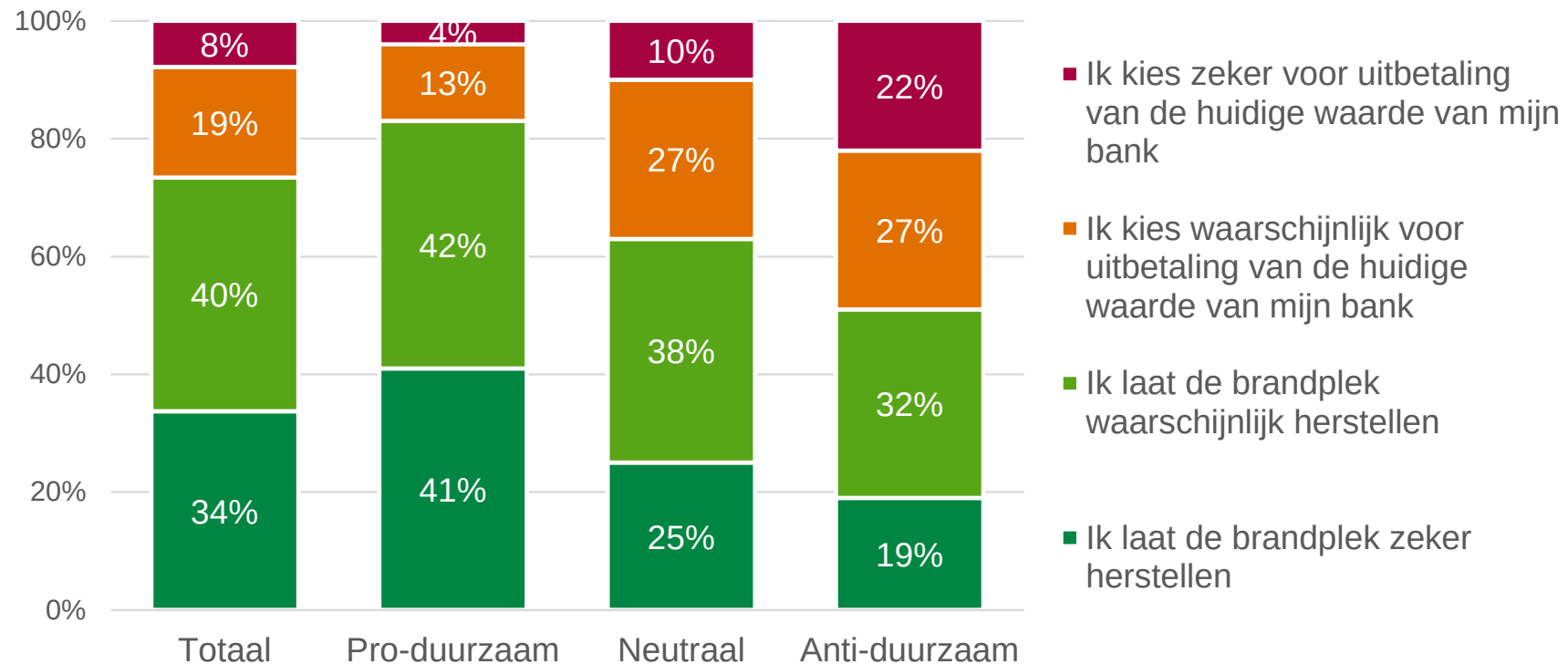
n=1.316

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen auto

Keuze scenario Property

Stel door een kleine brand met een kaars is er een beschadiging ontstaan aan je bank, zou je er dan mee akkoord gaan dat je inboedelverzekeraar een specialist stuurt om de brandplek te herstellen i.p.v. dat ze je een bedrag uitbetalen voor de huidige waar

74% zou (waarschijnlijk) de brandplek laten herstellen. Ook van de respondenten die aangeven weinig tot niets aan duurzaamheid te doen zou ruim de helft deze keuze maken.



n=1.473

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen woning

Redenen voor keuze voor herstel brandplek

Welke factoren zijn het meest belangrijk bij je keuze voor het herstellen van de brandplek?

Max. drie antwoorden mogelijk



Ook hier hangt de keuze voor duurzaam schadeherstel vooral af van vertrouwen in het resultaat. Ook gooien velen liever niet hun eigen bank weg.

n=1.081

Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen woning die voor het herstellen van de brandplek zouden kiezen

Redenen voor keuze uitbetaling dagwaarde

Welke factoren zijn het meest belangrijk bij je keuze voor het laten uitbetalen van de huidige waarde van je bank?

Max. drie antwoorden mogelijk

Ruim de helft van de mensen die voor het uitbetalen van de dagwaarde zou kiezen, gelooft niet dat de bank nog mooi zou zijn na een reparatie.



n=392

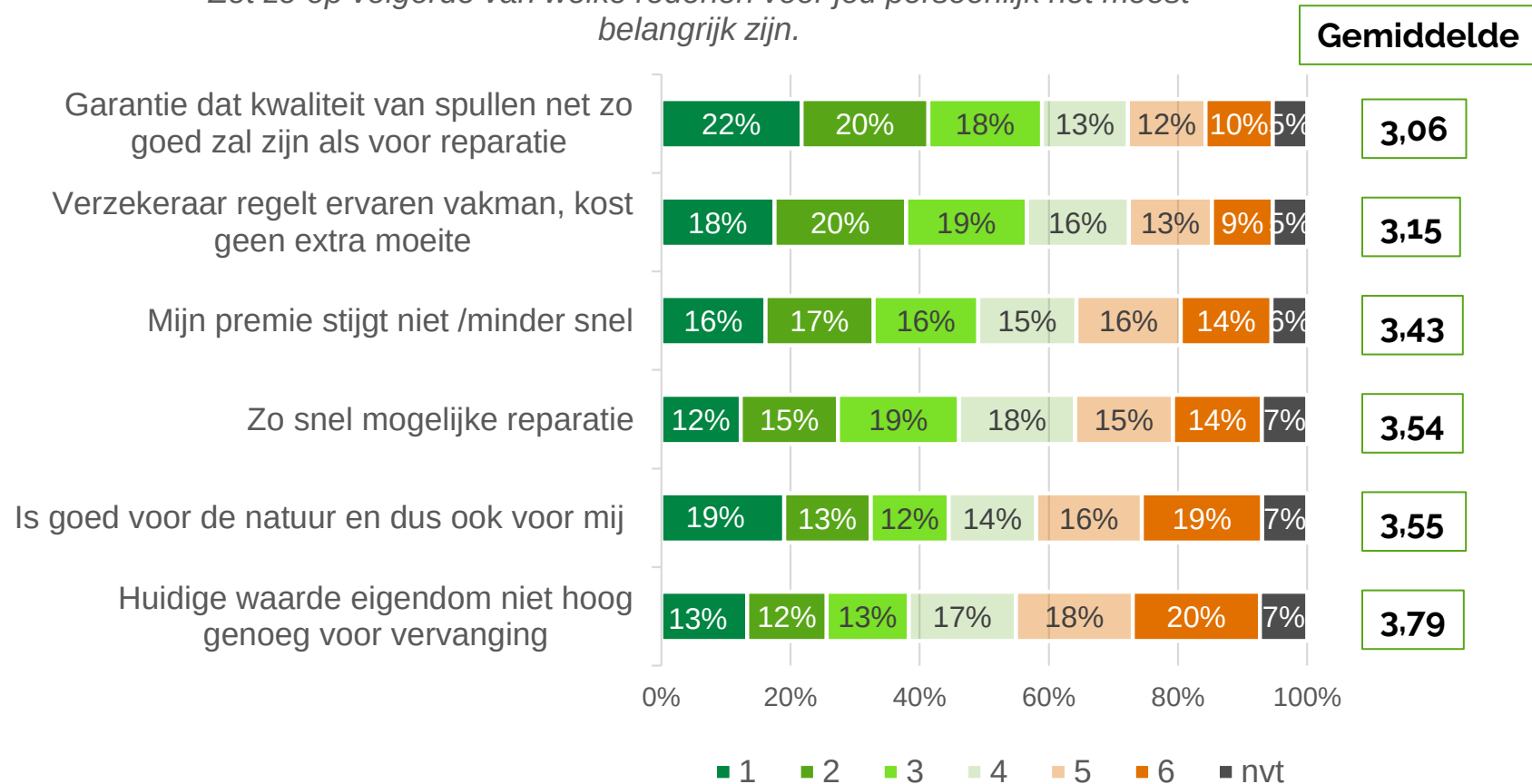
Selectie: Vraag is alleen gesteld aan respondenten met een eigen woning die voor het uitbetalen van de waarde van de bank zouden kiezen

Belang factoren bij keuze voor duurzaam schadeherstel

Hieronder staan een aantal mogelijke redenen om wel voor duurzaam schadeherstel te kiezen.

Zet ze op volgorde van welke redenen voor jou persoonlijk het meest belangrijk zijn.

De verschillende factoren liggen niet ver uit elkaar. Garantie over de kwaliteit wordt door 60% in de top 3 gezet en is daarmee de belangrijkste reden om voor duurzaam schadeherstel te kiezen.



Selectie: Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij één of bij beide keuze scenario's voor duurzaam schadeherstel zouden kiezen (87%)

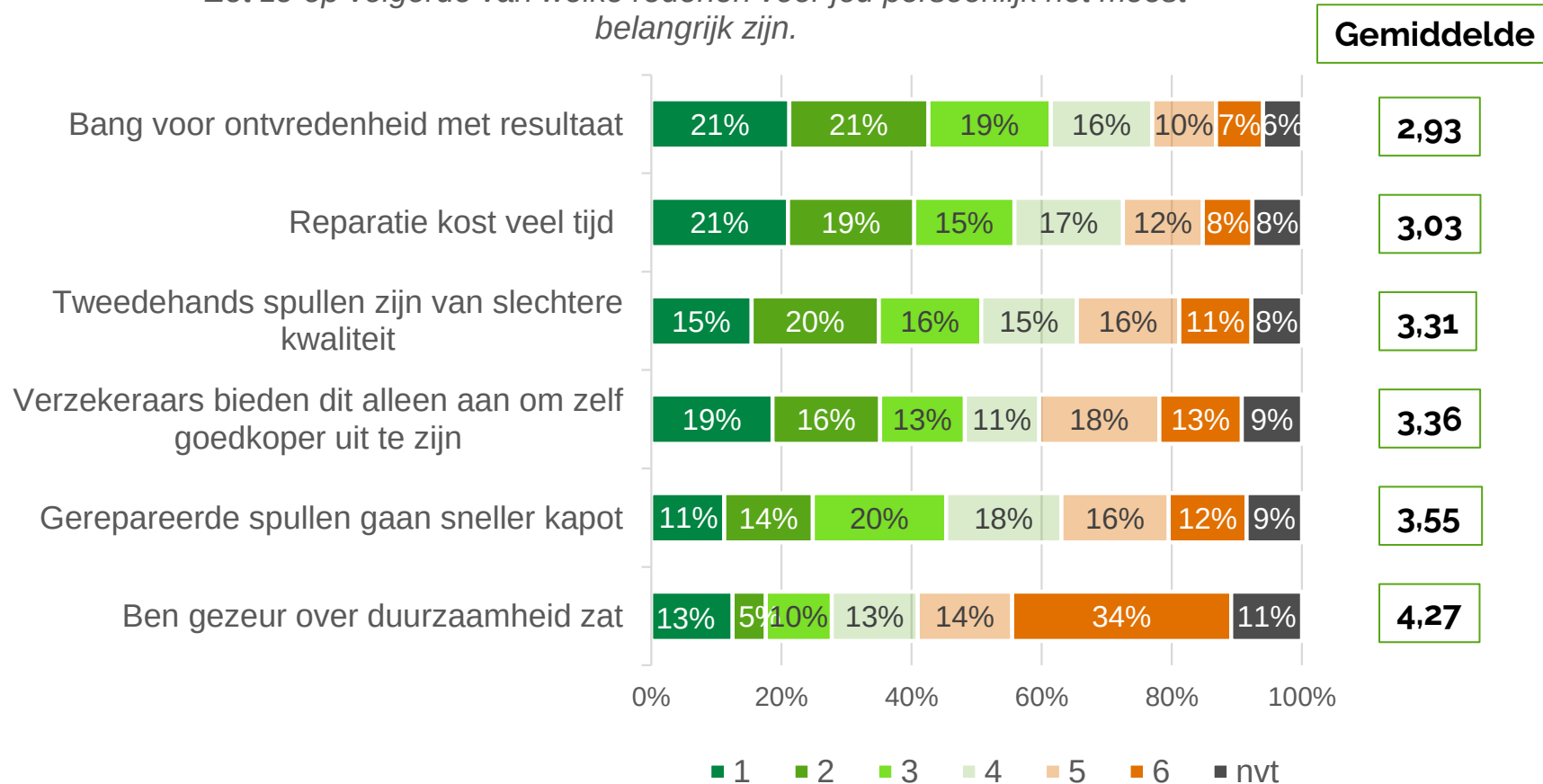
n=1.308

Belang factoren bij keuze tegen duurzaam schadeherstel

Hieronder staan een aantal mogelijke redenen om niet voor duurzaam schadeherstel te kiezen.

Zet ze op volgorde van welke redenen voor jou persoonlijk het meest belangrijk zijn.

Bang voor ontevredenheid met resultaat wordt door 61% in de top 3 gezet en is daarmee de belangrijkste reden om niet voor duurzaam schadeherstel te kiezen.



Selectie: Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij één of bij beide keuze scenario's niet voor duurzaam schadeherstel zouden kiezen (37%)

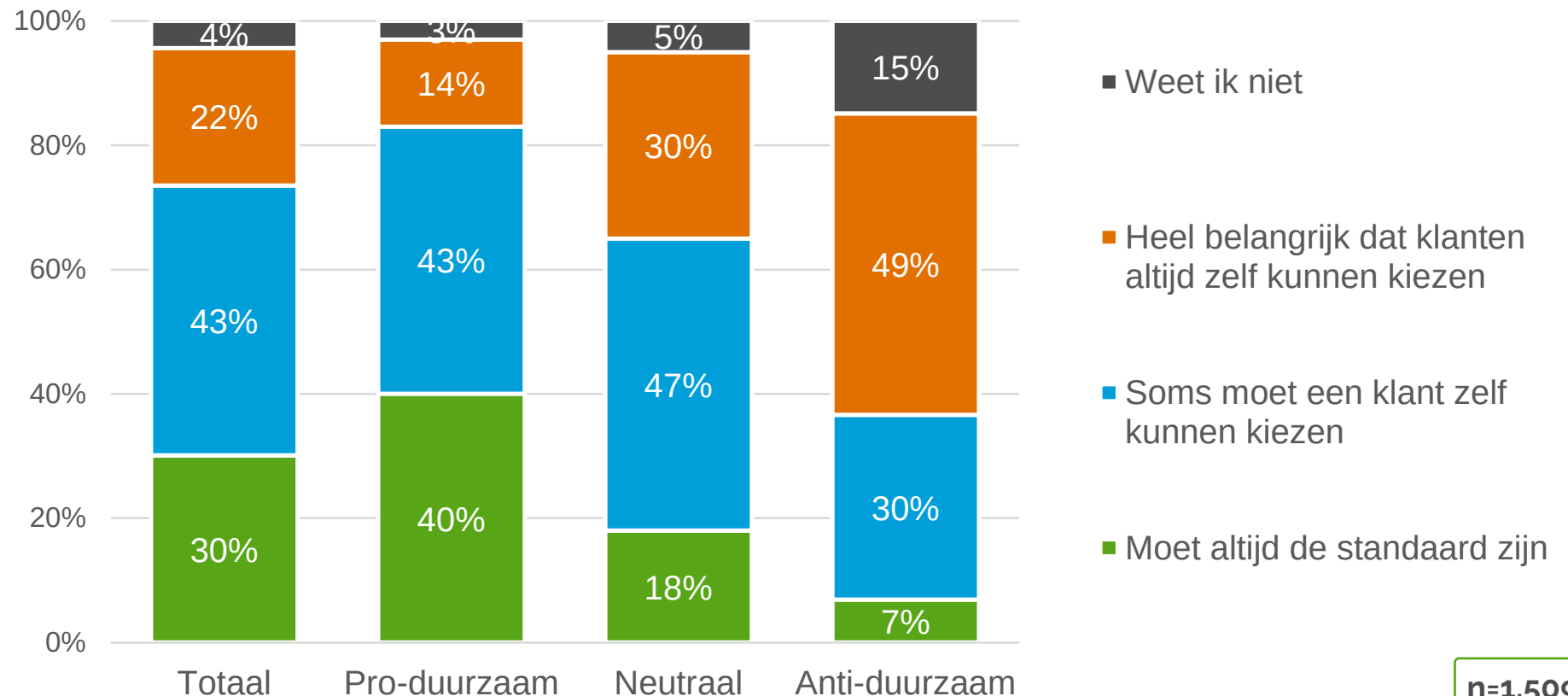
n=552

Belang vrije keuze vs. standaard

Vind je het belangrijk dat klanten van verzekeraars zelf kunnen kiezen voor duurzaam schadeherstel of zou het beter zijn als dit altijd de standaard wordt?

30% vindt dat duurzaam schadeherstel waar mogelijk altijd de standaard zou moeten zijn, ook dit antwoord wordt sterk beïnvloed door iemands houding t.o.v. duurzaamheid.

Jongeren vinden iets vaker (33%) dat het standaard moet worden dan ouderen (28%).

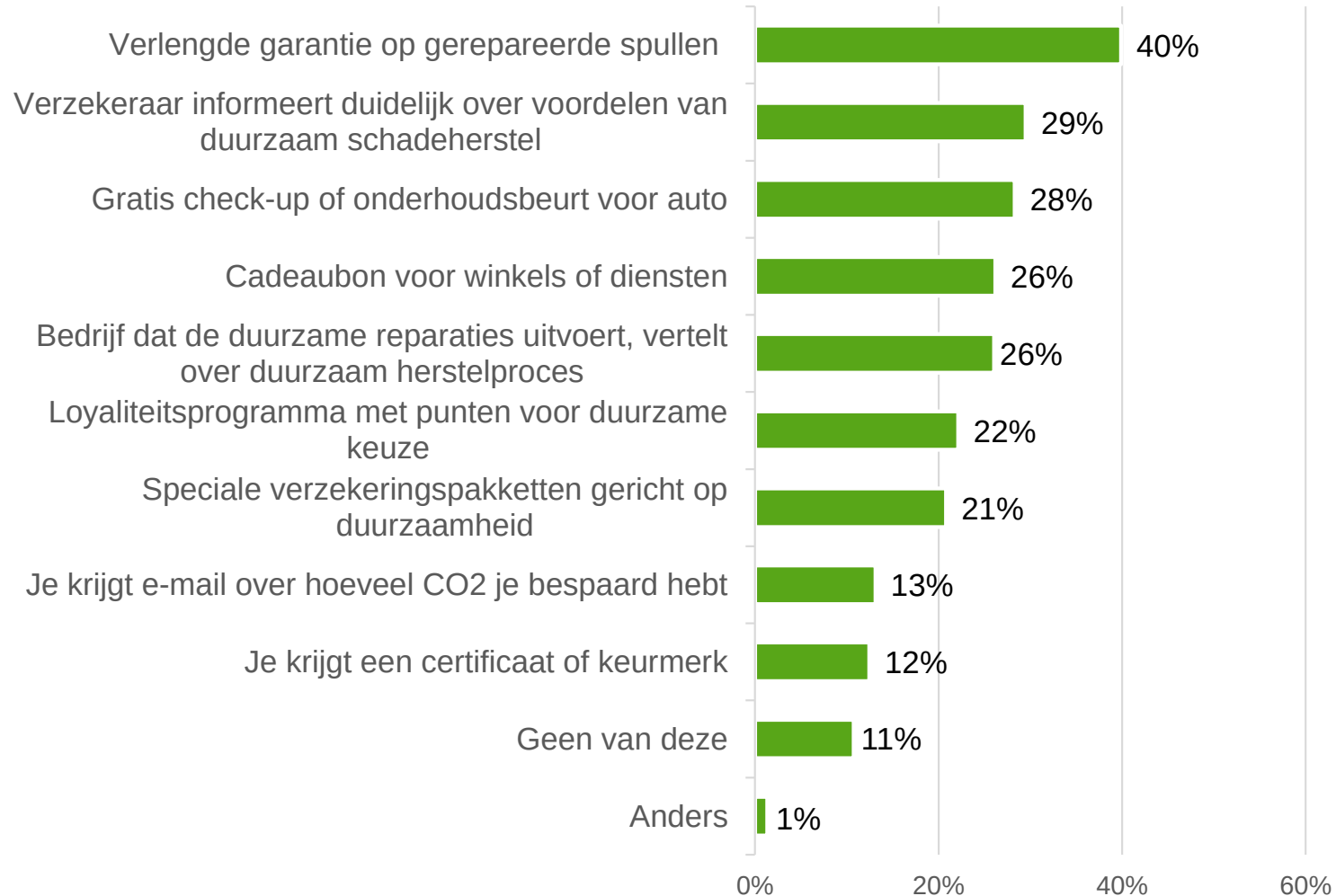


n=1.509

Methodes om duurzaam schadeherstel te bevorderen

Hieronder staan wat mogelijke manieren waarop verzekeraars de keuze voor duurzaam schadeherstel zouden kunnen bevorderen.
Welke zouden voor jou persoonlijk aantrekkelijk zijn?

De meest effectieve manier om de keuze voor duurzaam schadeherstel te bevorderen is het verlengen van de garantie op gerepareerde spullen.



n=1.509

Attitude en intentie: selectie uit open antwoorden

Positief

"zou standaard moeten worden, ik zou niet weten wat niet duurzaam vervangen kan worden"

"duurzaam schadeherstel is de toekomst, er worden al te veel nieuwe dingen gemaakt die maar beperkt meegaan (= verdienmodel)"

"door materialen duurzaam te gebruiken, putten we de aarde minder uit en denken we aan de toekomst van onze kinderen"

"is een hele goede manier om tweedehands spullen te hergebruiken"

"ik vind het een goede zaak, er wordt al zoveel weggegooid, vaak is dit niet nodig"

Ambivalent

"ik zou er in de meeste gevallen voor kiezen, tenzij het voorwerp zo oud is dat het aan vervanging toe is"

"ik kies er alleen voor als de kosten redelijk zijn en de resultaten aantoonbaar beter zijn dan traditionele herstelmethoden"

"duurzaam schadeherstel is alleen acceptabel als het minimaal zo goed is als normaal schadeherstel en de garanties volledig zijn"

"als mijn auto nog vrij nieuw is liever niet duurzaam herstellen, bij een oudere auto maakt het niet uit"

"prima initiatief, maar ik twijfel of er voldoende (vak)mensen zijn, om het uit te voeren"

Negatief

"duurzaamheid is eerst en vooral een verkooppraatje, het maakt alles onnodig duurder en daar doe ik niet aan mee"

"duurzaam schadeherstel is in veel gevallen helemaal niet duurzaam omdat er vaak slechte vervangingsdelen voor handen zijn die achteraf veel meer werk en materialen kost"

"waarom duurzaam? Pak eerst de grote vervuilers aan. chemtrails, covid injecties, noem maar op"

"het zou me zou irriteren als ik steeds een plek zie door bijv. kleurverschil"

"not everything has to be sustainable, nor can everything be repaired, people should not be forced to do something they do not want"

Vraagstelling: Zou je hier nog in je eigen woorden toe kunnen lichten wat je van duurzaam schadeherstel vindt en onder welke omstandigheden je hiervoor (niet) zou kiezen?

n=1.509

Onderzoek door Data Analytics Centre



Bij vragen:

r.vreven.claassen@verzekeraars.nl