

## Consumentenvertrouwen daalt

**Het vertrouwen van de consumenten in verzekeraars is in het vierde kwartaal van 2011 gedaald naar -32 punten. Het is hiermee terug op het niveau van begin 2009.**

Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) meet al drie jaar aan het begin van elk kwartaal het vertrouwen van consumenten in verzekeraars. Aan het begin van het eerste kwartaal van 2011 leek de groei van het vertrouwen door te zetten: het vertrouwen steeg verder naar -21 punten. In die periode was er echter veel negatieve media-aandacht voor verzekeraars over onder andere de woekerpolissen en de bonuscultuur. Dit leidde tot een daling van het vertrouwen naar -29 punten aan het begin van het tweede kwartaal.

Na een lichte stijging (-27 aan het begin van het derde kwartaal), is het consumentenvertrouwen aan het begin van het vierde kwartaal weer gedaald (tot -32). Oorzaken zijn de bekende reputatie-issues, zoals de woekerpolissen en de provisiediscussie. Ook de crisis in de eurolanden en de onzekerheid over de positie van autoverzekeraars zorgden voor een negatief effect.

*Consumentenvertrouwen in verzekeraars, begin elk kwartaal 2009-2011*

