Downloaded from UvA-DARE, the institutional repository of the University of Amsterdam (UvA)
http://hdl.handle.net/11245/2.79590

File ID	uvapub:79590
Filename	319223.pdf
Version	final

SOURCE (OR PART OF THE FOLLOWING SOURCE):

Type	report
Title	Een kritische beoordeling van het NMa-rapport "De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten"
Author(s)	J. Hinloopen, J.J.M. Theeuwes
Faculty	FEB: Amsterdam School of Economics Research Institute (ASE-RI), FEB: Amsterdam School of Economics Research Institute (ASE-RI)
Year	2009

FULL BIBLIOGRAPHIC DETAILS:
http://hdl.handle.net/11245/1.319223

Copyright

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content licence (like Creative Commons).

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (http://dare.uva.nl)
(pagedate: 2015-02-16)

Een kritische beoordeling van het NMa-rapport

seo economisch onderzoek

Amsterdam, mei 2009
In opdracht van Vasned

Een kritische beoordeling van het NMa-rapport

"De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten"

Prof. dr. J. Hinloopen (UvA)
Prof. dr. J.J.M. Theeuwes (SEO)

seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 - 1018 WB Amsterdam - T (+31) 20 525 1630 - F (+31) 020 525 1686 - www.seo.nl - secretariaat@seo.nl
ABN-AMRO 41.17.44.356 - Postbank 4641100 . KvK Amsterdam 41197444 - BTW 800943223 B02

"De wetenschap dat het goed is"

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2009-42

ISBN 978-90-6733-508-9

Copyright © 2009 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen en dergelijke, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1 Inleiding 1

2 Algemene punten 3

2.1 Schadesturing wordt te krap gedefinieerd 3

2.2 Duiding van de relevante markt ontbreekt 3

2.3 NMa verantwoordelijk voor analyse enquêtegegevens 3

2.4 Onterechte veronderstelling dat er van een verzekeringsparadox geen sprake is 4

3 Het marktonderzoek onder auto(ruit)schadeherstelbedrijven 7

3.1 Onvolledig 7

3.2 Onbetrouwbaar 8

3.3 Representativiteit van het marktonderzoek 8

3.4 Ingebouwde onzekerheden en meetfouten 9

3.5 Beïnvloeding van de respondenten door de NMa 10

4 Conclusies 11

1 Inleiding

In april 2009 heeft de NMa een rapport[1] doen verschijnen over de auto(ruit)schadeherstelmarkt. Met haar rapport wil de NMa meer inzicht geven in de verhoudingen op deze markt en wil ze duidelijk maken of gedragingen op deze markt waarover melding is gemaakt bij de NMa de mededinging beperken. De meldingen die de NMa heeft ontvangen betreffen:

- Het geven van dwingende aanwijzingen richting consumenten van *preferred suppliers* door verzekeringsmaatschappijen;.
- Het opleggen van onredelijke voorwaarden door verzekeringsmaatschappijen aan schadeherstelbedrijven, bijvoorbeeld als gevolg van inkoopmacht van verzekeringsmaatschappijen;
- Het bestaan van uitsluitende erkenningsregelingen en selectie-eisen waardoor schadeherstelbedrijven geconfronteerd worden met een *non-level playing field*
- Het bestaan van prijsafspraken tussen verzekeringsmaatschappijen over prijzen van onderdelen en reparatietijden;
- Het aanwijzen van dure schadeherstellers als *preferred supplier* door verzekeringsmaatschappijen.

Het rapport van de NMa bestaat uit drie onderdelen. In de inleiding wordt kort de achtergrond van het rapport toegelicht. Vervolgens doet de NMa in deel twee verslag van de meting van schadestromen en marktaandelen. Deel drie bevat de mededingingsrechtelijke analyse die in belangrijke mate leunt op de metingen die in deel twee worden gerapporteerd.

In deze kritische beoordeling richten we ons op de meting van de gestuurde schadestromen en marktaandelen. Ons oordeel over deze metingen is dat ze onzorgvuldig en onvolledig zijn, en daardoor onbetrouwbaar. De mededingingsrechtelijke analyse van de ontvangen meldingen is in belangrijke mate gebaseerd op deze metingen. De onbetrouwbaarheid van die metingen roept sterke twijfel op over de juistheid van deze mededingingsrechtelijke analyse.

In onderdeel twee van onze kritische beoordeling brengen we een aantal algemene punten naar voren. Vervolgens presenteren we in deel drie specifieke punten van kritiek op de metingen die ten grondslag liggen aan het rapport van de NMa. In deel vier volgen onze conclusies op basis waarvan bevindingen uit het NMa rapport ter discussie worden gesteld.

Onze beoordeling is gebaseerd op het eerder genoemde rapport zoals de NMa dat heeft gepubliceerd en op de vragenlijst[2] die is gebruikt voor het marktonderzoek. We beschikken op dit moment niet over de onderliggende gegevens die uit de enquête naar voren kwamen en kunnen die dus ook niet verder analyseren.

---

1 Monitor Financiële Sector, *De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten*, april 2009, Nederlandse Mededinigsautoriteit, Den Haag.

2 Het betreft hier de "Vragenlijst autoschadeherstel 2008" opgesteld door EIM (onderdeel van Panteia)

2 Algemene punten

2.1 Schadesturing wordt te krap gedefinieerd

De NMa definieert schadesturing als volgt (p. 1): "Er is sprake van schadesturing indien verzekeraars invloed uitoefenen op de keuze voor de auto(ruit)schadeherstelbedrijven waar de verzekerden de schade laten repareren." De NMa noemt als voorbeelden van schadesturing: doorverwijzing door verzekeringsmaatschappijen naar geselecteerde bedrijven, herstelkosten direct aan het schadeherstelbedrijf betalen door verzekeringmaatschappijen, korting geven op het eigen risico, of vervangend vervoer aanbieden. Deze lijst is verre van uitputtend. Andere vormen van schadesturing zijn: vermelding van een *prefered supplier* op de groene kaart, automatische (telefonische) doorschakeling door verzekeringsmaatschappijen naar de preferred supplier als een consument contact opneemt met zijn verzekeringsmaatschappij, stilstand van de no-claim als een consument niet naar de preferred supplier gaat. Voor haar onderzoek heeft de NMa schadesturing te krap gedefinieerd. Dit kan tot een onderschatting leiden van de omvang van de gestuurde schadestroom.

2.2 Duiding van de relevante markt ontbreekt

De NMa laat in het midden of de markt voor autoruitschadeherstel een aparte relevante markt is. Waarom ze dat doet wordt niet gemotiveerd. Er zijn veel redenen om die markt als een aparte markt te zien: verzekeringsmaatschappijen bieden een verzekering tegen ruitschade als apart onderdeel van een verzekering aan; er zijn veel schadeherstellers die zich uitsluitend richten op ruitschadeherstel; in het verleden heeft de NMa deze markt ook als een aparte relevante markt gezien (NMa, zaak 1184), consumenten laten in de regel alle schades behalve ruitschades door een bepaalde partij repareren, en ruitschades door een andere, gespecialiseerde partij; een branche-organisatie als FOCWA heeft een aparte sectie voor ruitschadeherstel, en ruitschadeherstelbedrijven hebben ook een eigen, aparte brancheverenigingen (VASNED). Kortom, vragers, aanbieders, verzekeringsmaatschappijen, brancheverenigingen en de NMa zien ruitschadeherstel als een aparte relevante markt. Het niet hanteren van de markt voor ruitschadeherstel als een aparte relevante markt kan tot een onderschatting leiden van de relatieve omvang van de gestuurde ruitschadestroom.

2.3 NMa verantwoordelijk voor analyse enquêtegegevens

Voor het onderzoek heeft de NMa een enquête uit laten zetten onder schadeherstelbedrijven door onderzoeksbureaus EIM B.V. en Stratus Marktonderzoek BV. Wij beschikken niet over de

analyse en de rapportage van EIM/Stratus en in elk geval niet over de onderliggende enquêtegegevens waarop de berekeningen van marktaandelen en gestuurde schadestromen zijn gebaseerd. In haar rapport meldt de NMa dat EIM/Stratus het marktonderzoek hebben uitgevoerd maar er is geen verwijzing naar een rapport van EIM/Stratus waarin de onderlinge enquêtegegevens zijn verwerkt tot marktaandelen en schadestromen. Daarmee wekt de NMa de indruk dat ze de analyse van de enquêtegegevens zelf heeft uitgevoerd. In elk geval neemt ze op deze manier zelf de verantwoordelijkheid voor de bewerkingen. Er zijn twee belangrijke redenen waarom dit de betrouwbaarheid en objectiviteit van het onderzoek verminderen:

- Het is de vraag of een instantie die opgericht is om de mededingingswet te handhaven voldoende onderzoekscapaciteit in huis heeft om enquêteresultaten op een wetenschappelijk verantwoorde wijze te analyseren. Dat vergt gespecialiseerde (statistische) kennis. Het is op voorhand niet duidelijk dat het onderzoek dat door de NMa zelf is gedaan de wetenschappelijke toets der kritiek kan doorstaan. Wij hebben dit niet expliciet kunnen testen omdat we op dit moment niet over de onderliggende enquêtegegevens beschikken.

- Een tweede bezwaar tegen de uitvoering van het onderzoek door de NMa zelf is dat de conclusies van het onderzoek gevolgen hebben voor wat de NMa in de toekomst moet doen. Als er volgens het onderzoek gedragingen plaatsvinden op de auto(ruit)schadeherstelmarkt die in strijd zijn met de mededingingswet, dan moet de NMa optreden. De NMa zou redenen kunnen hebben (bijvoorbeeld capaciteitsbeperkingen) om hier liever van af te zien. Of ze zou juist wel vervolgacties willen ondernemen. Hoe het ook zij, het is denkbaar dat de NMa a priori een voorkeur heeft voor de uitkomst van het onderzoek.

Beide bezwaren verminderen de objectiviteit van het onderzoek, en daarmee de betrouwbaarheid.

2.4 Onterechte veronderstelling dat er van een verzekeringsparadox geen sprake is

In het NMa rapport wordt gesteld dat er geen aanwijzingen zijn dat er zich een verzekeringsparadox voordoet op de markt voor cascoverzekeringen. Dit is een onterechte veronderstelling, om twee redenen:

- De verzekeringsparadox is altijd aanwezig; dat is een theoretische wetmatigheid. Iedere verzekeraar heeft altijd een prikkel om de schadelast te verhogen als daarmee de vraag naar polissen stijgt. De verzekeringsparadox is een onderdeel van een complex aan prikkels dat het evenwicht op een markt voor verzekeringen bepaalt. Waar het om zou moeten gaan is de vraag of de werking van een verzekeringsmarkt wezenlijk wordt beïnvloed door het bestaan van de verzekeringsparadox.

- Om te bepalen of de verzekeringsparadox van belang is zou dit empirisch onderzocht moeten worden. Voor zover wij kunnen beoordelen is dat niet gebeurd. Uit de enquêteformulieren leiden wij af dat de enquêtegegevens die beschikbaar zijn gekomen uit het EIM/Stratus onderzoek onvoldoende zijn om de verzekeringsparadox empirisch te analyseren. Daarvoor zouden de banden tussen verzekeringmaatschappijen en de verschillende preferred suppliers nauwkeurig onderzocht moeten worden. En ook het gedrag van de preferred suppliers zou moeten worden geanalyseerd.

De stelling in het rapport dat er geen sprake is van een verzekeringsparadox is theoretisch onjuist en is empirisch niet onderzocht. Dit versterkt de conclusie dat het rapport onvolledig en onbetrouwbaar is.

3 Het marktonderzoek onder auto(ruit)schadeherstelbedrijven

Om de verschillende componenten van de auto(ruit)schadestroom te duiden heeft de NMa een enquête laten uitvoeren onder auto(ruit)schadeherstelbedrijven. De uitkomsten van deze enquête staan centraal in het rapport van de NMa. In dit onderdeel gaan we in op dit onderzoek onder de schadeherstelbedrijven en de methode en werkwijze die daarbij is gehanteerd.

3.1 Onvolledig

De opzet van het onderzoek is onvolledig. De enquêteresultaten alleen stellen de NMa niet in staat om met enige mate van betrouwbaarheid iets te zeggen over de omvang van de gestuurde schadestroom. Er ontbreken ten minste vier belangrijke onderdelen aan het onderzoek:

- Een onderzoek naar het gedrag van consumenten ontbreekt. Het zijn consumenten die worden gestuurd. Een enquête onder hen zou waardevolle, complementaire informatie geven over de feitelijke schadesturing.

- Een onderzoek naar de polisvoorwaarden van alle verzekeringsmaatschappijen die een autoverzekering aanbieden ontbreekt. Het zijn de polisvoorwaarden waarin de schadesturing staat vermeld. Een onderzoek naar deze voorwaarden zou waardevolle, complementaire informatie geven over de feitelijke schadesturing.

- Een onderzoek naar de relaties tussen de verzekeringsmaatschappijen en hun preferred suppliers ontbreekt. Het zijn deze relaties die de schadesturing motiveren. Bovendien geven zij inzicht in de manier waarop schadesturing de mededinging beïnvloeden. De beschrijving van de markt voor cascoverzekeringen zegt op zich niet zoveel als al die verschillende verzekeringsmaatschappijen dezelfde preferred supplier(s) hebben. Hoewel het dan lijkt alsof consumenten wat te kiezen hebben is dat niet zo. Welke verzekeringsmaatschappij de consument ook neemt, hij of zij komt telkens bij dezelfde preferred supplier uit. Een onderzoek naar de relaties tussen verzekeringsmaatschappijen en hun preferred suppliers zou waardevolle, complementaire informatie geven over de feitelijke gevolgen van schadesturing.

- In de beschrijving van de marktstructuur wordt onvoldoende aandacht besteed aan de verdeling van marktaandelen. Ter informatie: een markt met 100 ondernemingen waarvan er één een marktaandeel heeft van 50% is meer geconcentreerd dan een markt met drie even grote ondernemingen. Uit voetnoot 17 blijkt in ieder geval dat er enkele grote marktpartijen zijn in de markt voor autoruitschadeherstel. Dit vraagt om een nadere beschrijving. Een meer uitputtende beschrijving van de marktstructuur zou waardevolle, complementaire informatie geven over de feitelijke gevolgen van schadesturing.

3.2 Onbetrouwbaar

De betrouwbaarheid van de statistische analyse in twijfel worden getrokken:

- Nergens worden betrouwbaarheidsmarges gegeven. Er wordt bijvoorbeeld gesproken over een gestuurde schadestroom van 40%. Hoe groot is de onzekerheid rondom dit percentage? Is de standaardfout 5% of 50%? In dat laatste geval is een gestuurde schadestroom van 90% ook mogelijk.

- De onderzoeksresultaten blijken niet robuust te zijn. Uit de eerder genoemde voetnoot 17 blijkt dat als de diensten van enkele grote partijen als volledig gestuurd worden beschouwd het sturingspercentage van 16% bijna verviervoudigd tot 63%. Dit duidt op een analyse die erg gevoelig is voor veranderingen in de aannames. Het percentage van 16% is blijkbaar omgeven met een grote foutenmarge.

- Daarnaast is er klaarblijkelijk een reden geweest om die enkele grote partijen in de markt voor autoruitschadeherstel niet als preferred supplier te zien met een grote gestuurde schadestroom. Het percentage van gestuurde schadestroom van 16% wordt immers herhaaldelijk aangehaald als zijnde de feitelijke omvang van de gestuurde schadestroom. Wat zijn hier de overwegingen voor geweest? Zijn die het gevolg van objectieve beoordelingscriteria?

3.3 Representativiteit van het marktonderzoek

De representativiteit van de enquête kan in twijfel worden getrokken vanwege ten minste drie redenen:

- Er zijn 2030 bedrijven geënquêteerd. Daarvan hebben er 553 de enquête ingevuld. Dat is een response-rate van iets meer dan 27%. Voor een officieel verzoek van de NMa - zie ook de begeleidende brief bij de enquête - is dit laag. In het rapport van de NMa wordt gesteld dat ondanks de lage response-rate de steekproef waarop het meten van de marktaandelen is gebaseerd, toch representatief is, zonder dit nader toe te lichten. Normaal zou men verwachten dat er dan nader gespecificeerd wordt volgens welke dimensies de steekproef representatief is. Bijvoorbeeld wat betreft de omvang van de bedrijven: zijn zowel de grote als de kleine bedrijven voldoende vertegenwoordig? Of wat betreft de geografische spreiding van de bedrijven: zijn de bedrijven representatief voor de verschillende landsregios?

- Naast de 2030 bedrijven die vanuit EIM geënquêteerd zijn, hebben 61 partijen zichzelf spontaan aangemeld. Dit geeft te denken. Hoe wisten deze partijen dat er sprake was van

een enquête? En waarom hebben zij die alsnog ingevuld? Het is niet uit te sluiten dat zij daar een specifiek belang bij hebben. De 61 bedrijven die zich vanzelf aanmelden, wat ruim 11% is van de populatie die de oproep van de NMa hebben beantwoord, zijn op zijn minst een nader onderzoek waard. De vraag is in hoeverre zij de uitslag wezenlijk hebben beïnvloed, in het bijzonder richting hun belang.

- De 61 partijen die zichzelf spontaan hebben aangemeld zaten niet in de populatie van bedrijven die de NMa aangezocht heeft. Volgens het rapport heeft de NMa aan alle partijen, de hele markt dus, de enquête verstuurd. Maar dat blijkt achteraf niet zo te zijn. Hoe betrouwbaar is dan de populatie die de NMa in eerste instantie heeft gekozen?

3.4 Ingebouwde onzekerheden en meetfouten

Het marktonderzoek moet inzicht geven in de markt, de marktaandelen van de (samenwerkingsverbanden van) verzekeringsmaatschappijen en de omvang van de gestuurde schadestromen. Maar de enquête bevat een aantal grote onzekerheden en meetfouten. Dat zijn er ten minste drie:

- Hoe kunnen schadeherstelbedrijven achterhalen of een consument gestuurd is door zijn of haar verzekeringsmaatschappij? In de regel zal een consument dit niet uit zichzelf vertellen. En schadeherstelbedrijven vragen hier ook niet naar. Schadeherstelbedrijven zouden dit kunnen achterhalen uit de administratieve afhandeling van een herstelde schade. Maar dat is niet eenvoudig. Het feit dat een consument voor de schade verzekerd is, is niet voldoende. Een consument kan immers naar een andere dan een aangewezen preferred supplier zijn gegaan.

- Schadeherstelbedrijven moeten ex post aangeven hoe groot de gestuurde schadestroom is terwijl ze dat niet structureel hebben bijgehouden. Het zal hier in de grote meerderheid van de gevallen om een schatting gaan. EIM/Stratus geven die mogelijkheid ook in hun enquête. Het maken van zo'n schatting is moeilijk voor het jaar 2007. Voor 2002 is dit helemaal moeilijk.

- In de enquête wordt gevraagd om de gegevens voor het jaar 2007 en 2002 te vergelijken. Dat is bijvoorbeeld het geval voor het meten van de ontwikkeling van de schadestroom in de vragen 11 en 12. De verandering in de schadestroom die op deze wijze wordt gemeten, wordt sterk beïnvloedt door de specifieke keuze van het begin en het eindjaar. Informatie over de ontwikkeling van jaar op jaar zou beter inzicht hebben opgeleverd over het tijdspad van de schadestroom in de afgelopen periode. In dit verband kan ook opgemerkt worden dat het jammer is dat in de enquête niet gevraagd wordt naar de meest recente informatie, bijvoorbeeld over het eerste halfjaar van 2008.

- Bij de vragen 9, 10 en 11in de vragenlijst autoschadeherstel 2008 moet de omvang van de schade worden opgegeven. Hierbij wordt expliciet om aan te geven of de cijfers die

worden genoemd door de respondent gebaseerd zijn op een schatting. De andere mogelijkheid is dat de respondent de schadebedragen objectief heeft vastgesteld gebruik makend van zijn/haar administratie. Een belangrijk indicator om de betrouwbaarheid van de aandelenmetingen te beoordelen zou zijn geweest hoe vaak respondenten hebben aangegeven dat de door hen genoemde bedragen schattingen betrokken. Naarmate vaker van schattingen gebruik wordt gemaakt (zeker van schattingen die betrekking hebben op een aantal jaar geleden) wordt de onbetrouwbaarheid groter en dus de onzekerheidsinterval breder.

3.5 Beïnvloeding van de respondenten door de NMa

In de begeleidende brief merkt de NMa op: "Uw deelname [aan het onderzoek] is van groot belang voor het onderzoek. De resultaten kunnen een aanleiding vormen voor verder onderzoek naar mogelijke overtredingen van de Mededingingswet." Dit beïnvloedt (sterk) het invulgedrag van de ondervraagden. Het onderzoek is hierdoor niet meer objectief. Met name de vragen 16 t/m 19 van de enquête worden hierdoor beïnvloed. Als een preferred supplier grote voordelen geniet van schadesturing en deze begeleidende brief leest, zal hij geneigd zijn de omvang van de schadesturing als laag op te geven, en aangeven dat toetreding tot de markt eenvoudig is.

4 Conclusies

In haar rapport over *De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten* beoogt de NMa door middel van een marktanalyse inzicht te geven in de verhouding tussen verzekeraars en autoschadeherstellers op de markt voor schadehersteldiensten. De resultaten van het marktonderzoek vormen de basis voor de mededingingsrechtelijke analyse van de NMa van ontvangen meldingen betreffende de verhouding tussen verzekeraars en autoschadeherstellers in het algemeen en autoruitschadeherstellers in het bijzonder. Op basis van de marktanalyse komt de NMa tot de conclusie dat de marktaandelen en de omvang van de gestuurde schade beperkt zijn en concludeert zij dat mede daarom de ontvangen meldingen geen aanknopingspunten voor verder mededingingsrechtelijk onderzoek bieden.

In deze kritische beoordeling van het genoemde NMa rapport hebben we, naar onze overtuiging voldoende aangetoond dat het marktonderzoek waarop de conclusies van de NMa zijn gebaseerd onzorgvuldig en onvolledig en dus onbetrouwbaar is.

We stellen vast dat het cruciale begrip "schadesturing" te krap is gedefinieerd wat kan leiden tot een onderschatting van de gestuurde schadestroom. Ook de duiding van de relevante markt ontbreekt. Er is voldoende aanleiding om de relevante markt wel zorgvuldig vast te stellen. De markt voor autoruitschade is mogelijk een aparte relevante markt. Het niet hanteren van de markt voor autoruitschade als aparte relevante markt kan tot een onderschatting leiden van de relatieve omvang van de gestuurde schadestroom. Opmerkelijk is ook het ontbreken van een onafhankelijke statistische analyse door de ingeschakelde marktonderzoekbureaus EIM/Stratus. Door het ontbreken van een objectief onafhankelijke analyse ligt de verantwoordelijkheid voor de interpretatie van de enquêtegegevens bij de NMa.

Dit kan de betrouwbaarheid en de objectiviteit van het onderzoek verminderen. De verzeleringsparadox wordt niet empirisch onderzocht en mede daarom onterecht ter zijde geschoven.

Het marktonderzoek dat ten grondslag ligt aan de mededingingsrechtelijke analyse van de NMa in het hier boven genoemde rapport is onvolledig omdat cruciale elementen aan het onderzoek ontbreken. Er heeft geen onderzoek plaats gevonden naar het gedrag van consumenten, naar de polisvoorwaarden bij verzekeraars en naar de relaties tussen verzekeraars en hun preferred suppliers. Deze ontbrekende onderzoeken hadden waardevolle informatie kunnen geven over de feitelijke schadesturing. Deze informatie ontbreekt nu geheel en al. De beschrijving van de markstructuur is onvolledig omdat de verdeling van de marktaandelen niet zichtbaar is.

Het marktonderzoek is ook te kenschetsen als onbetrouwbaar mede omdat de betrouwbaarheidsmarges van de metingen ontbreken en omdat blijkt dat de onderzoeksresultaten erg gevoelig zijn voor verschuivingen in de veronderstellingen die aan de metingen ten grondslag liggen.

Wij hebben ook twijfels aan de representativiteit van de steekproef waarop de metingen van marktaandelen en gestuurde schadestromen zijn gebaseerd. In elk geval ontbreekt een deugdelijke onderbouwing van het representatieve karakter van de steekproef. De 'spontane' melding van 61 marktpartijen (11% van de steekproefpopulaties) roept vragen op over de opzet en de representativiteit van het marktonderzoek

Tenslotte stellen we vast dat door de wijze waarop het marktonderzoek is vormgegeven veel onzekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de antwoorden van de respondenten. De bedragen waar naar wordt gevraagd liggen in het verleden en bekend is dat respondenten niet altijd feilloos het verleden kunnen reconstrueren. De respondenten hadden de mogelijkheid om schattingen in plaats van exacte bedragen in te vullen. In het NMa rapport ontbreekt elke indicatie van hoe vaak respondenten schattingen hebben ingevuld. Hoe groter het aantal schattingen, des te onbetrouwbaarder worden de metingen. Er kunnen ook vraagtekens gezet worden bij de mogelijke invloed van de begeleidende brief van de NMa op de antwoorden van de respondenten.

Alles overziend concluderen we dat de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten onvolledig, onbetrouwbaar en niet objectief is onderzocht. Dit haalt de fundamenten weg onder de mededingerechtelijke analyses in het rapport van de NMa en ondermijnt de betrouwbaarheid van de gepresenteerde marktaandelen en schadestromen in het algemeen en meer specifiek van de conclusie dat 16% van de autoruitschadestroom gestuurd is.

seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl