



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2024

dr. Millie Elsen
Benjamin Feher, MSc.
Joost Leenen, Msc.



23 juli 2024

Inleiding



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De Consumentenmonitor geeft inzicht in ontwikkelingen in het gedrag van consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor zijn:

- het beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
- het beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in mei 2024 (Q2 2024). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 6 mei en 9 juni 2024. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De vragenlijst behandelde verschillende financiële onderwerpen, waaronder bezit van financiële producten, verzekeringen, kredieten, en pensioen. Alle in de tekst genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) in dit rapport zijn statistisch significant, tenzij anders vermeld.

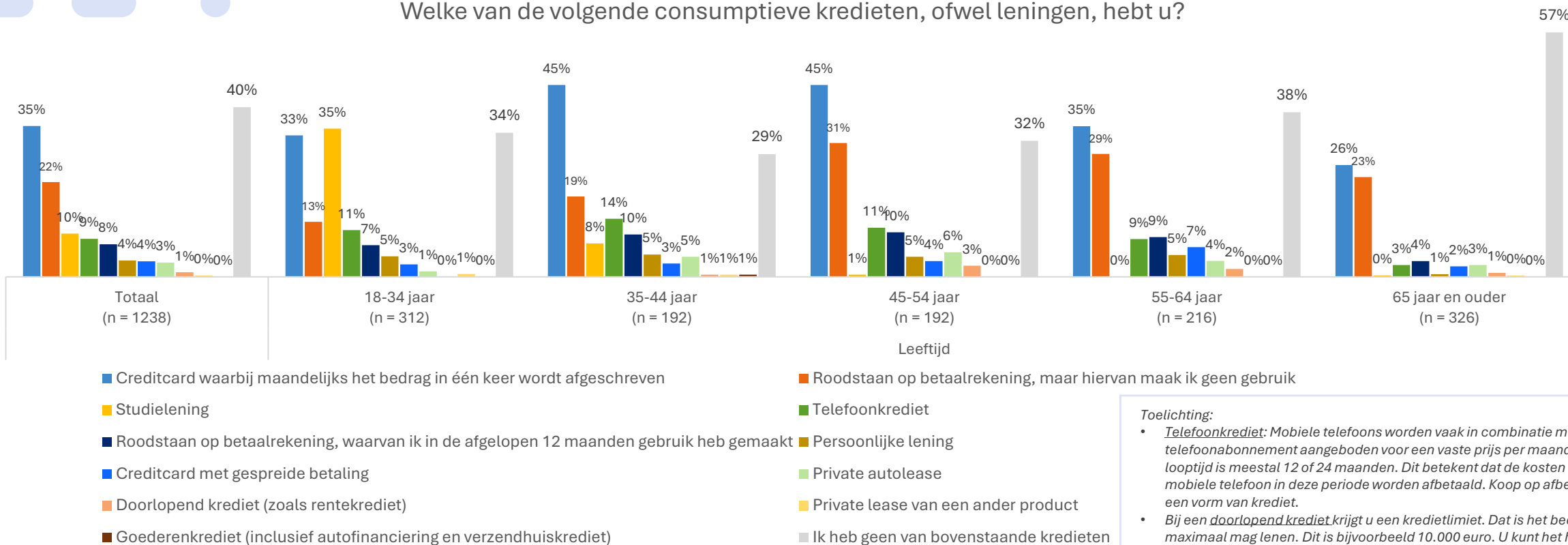


Krediet

Het krediet dat het vaakst voorkomt is een creditcard met afschrijving ineens



Welke van de volgende consumptieve kredieten, ofwel leningen, hebt u?

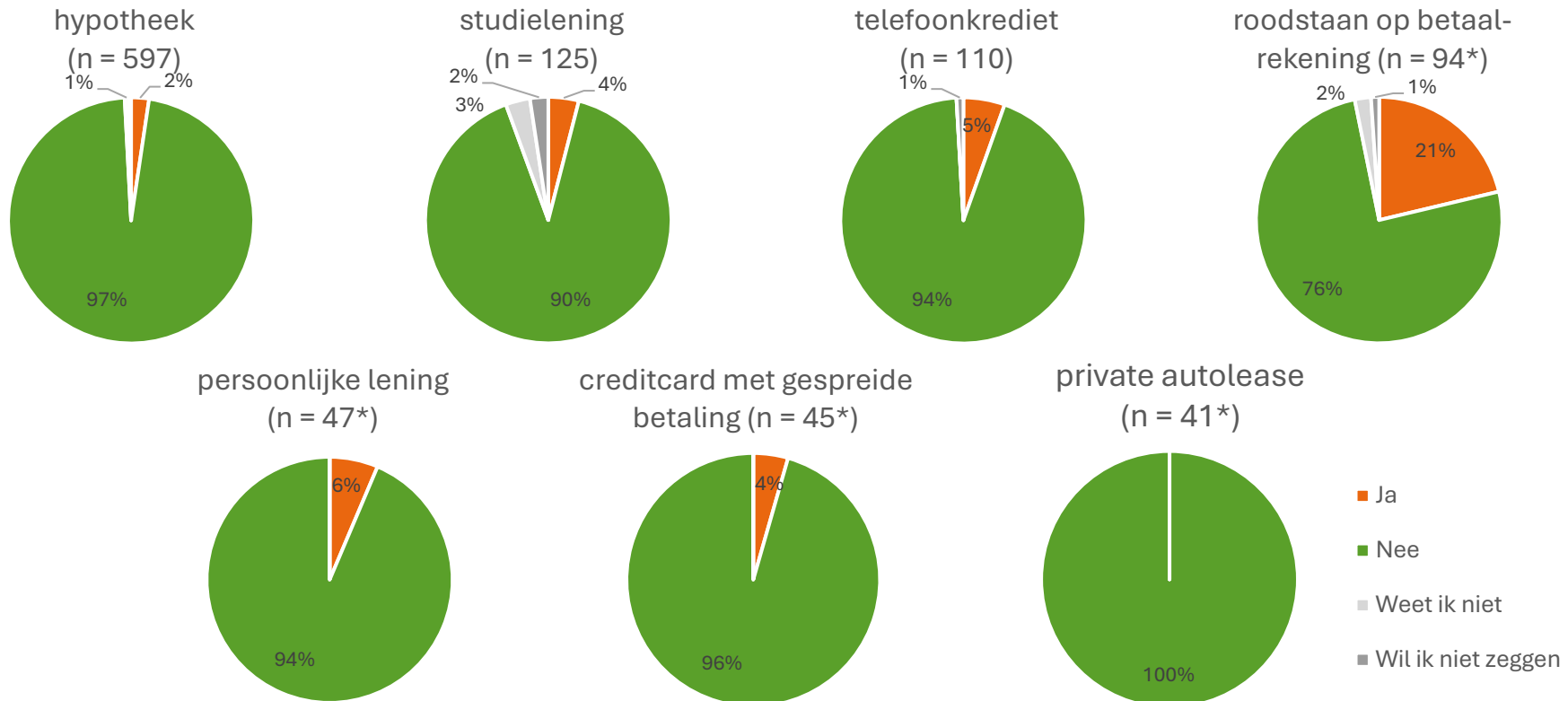


- 2 op de 5 Nederlanders geven aan geen (van de genoemde) consumptieve kredieten te hebben. Van de groep van 65 jaar en ouder geeft ruim de helft aan geen consumptieve kredieten te hebben.
- De kredieten die het vaakst voorkomen zijn een creditcard met afschrijving ineens (35%) en roodstaan op betaalrekening zonder gebruik (22%).
- Nederlanders tussen de 18 en 34 jaar hebben relatief vaak een studielening (35%).

Toelichting:

- **Telefoonkrediet:** Mobiele telefoons worden vaak in combinatie met een telefoonabonnement aangeboden voor een vaste prijs per maand. De looptijd is meestal 12 of 24 maanden. Dit betekent dat de kosten van de mobiele telefoon in deze periode worden afbetaald. Koop op afbetaling is een vorm van krediet.
- Bij een **doorlopend krediet** krijgt u een kredietlimiet. Dat is het bedrag dat u maximaal mag lenen. Dit is bijvoorbeeld 10.000 euro. U kunt het hele bedrag in één keer opnemen. Bijvoorbeeld voor een grote aankoop. U mag het bedrag ook in delen opnemen. Vanaf het moment dat u geld hebt opgenomen, begint u ook met terugbetalen. Dat is voor een deel rente, en een deel aflossing. Hebt u het hele bedrag opgenomen en weer terugbetaald? Dan kunt u weer opnieuw lenen.
- Met een **creditcard met gespreide betaling** betaalt u elke maand een deel terug van wat u hebt gekocht. Dat hoeft u dus niet in één keer te doen.
- Een **goederenkrediet** (zoals bijvoorbeeld huurkoop) is een vorm van een lening waarbij het geld dat wordt uitgeleend alleen is bedoeld voor de aankoop van een bepaald product of dienst.

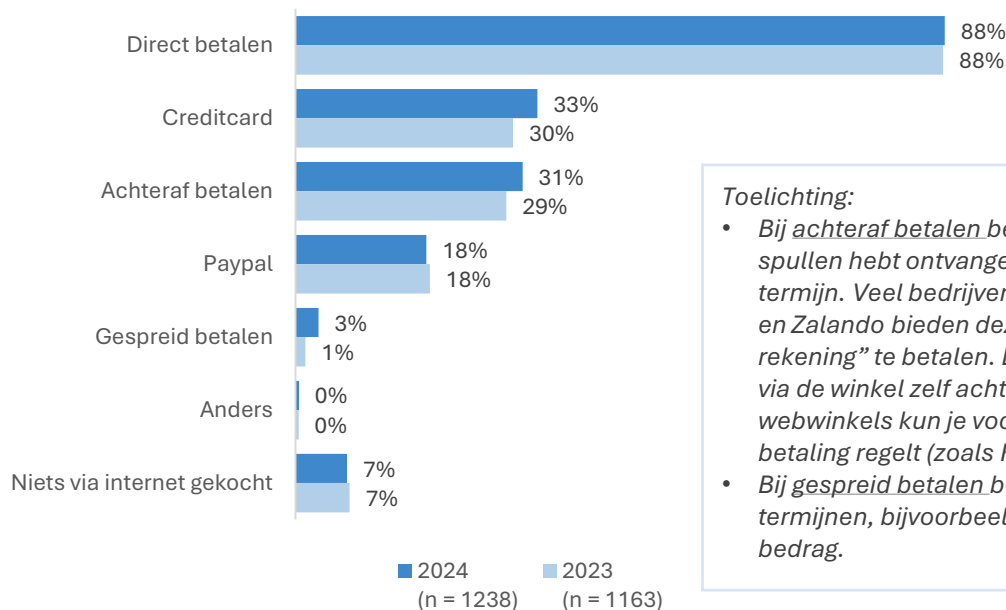
1 op de 5 Nederlanders die gebruik maakten van roodstaan op hun betaalrekening geeft aan in de afgelopen 12 maanden een betalingsachterstand te hebben (gehad)



- Ongeveer 1 op de 5 Nederlanders die aangeven in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van roodstaan op hun betaalrekening, zegt in die periode een betalingsachterstand te hebben gehad.
- Bij de overige soorten kredieten (m.u.v. private autolease) geldt dit voor ongeveer 2% tot 6%.

3 op de 10 Nederlanders hebben in de 12 afgelopen maanden gebruik gemaakt van achteraf betalen – meestal vaker dan één keer tot maandelijks

Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht?

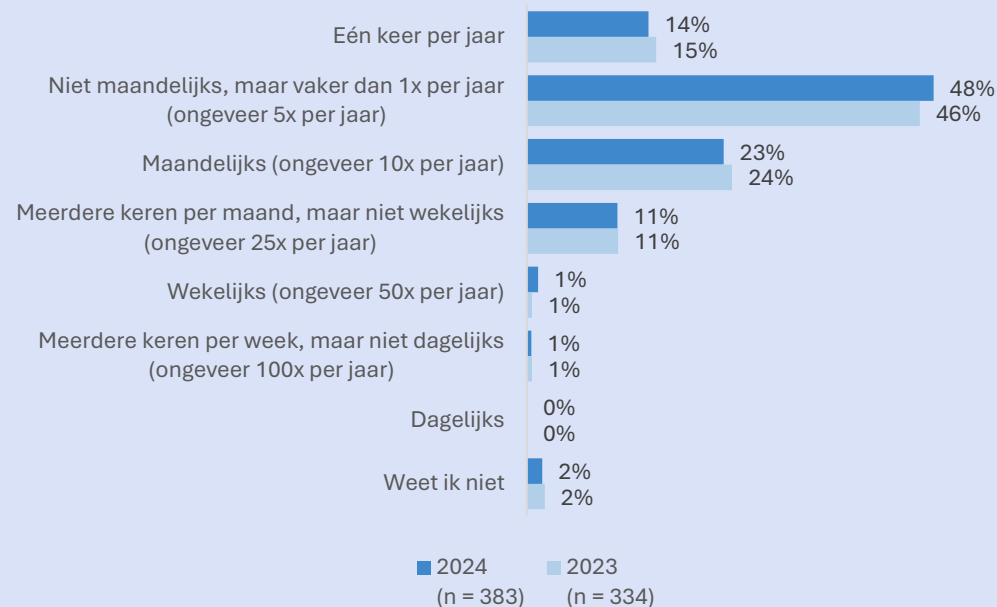


Toelichting:

- Bij achteraf betalen betaalt u pas nadat u de spullen hebt ontvangen. U betaalt dan in één termijn. Veel bedrijven, zoals Bol.com, Amazon en Zalando bieden deze mogelijkheid om “op rekening” te betalen. Bij deze winkels betaalt je via de winkel zelf achteraf. Bij sommige webwinkels kun je voor een partij kiezen die de betaling regelt (zoals Klarna of Riverty).
- Bij gespreid betalen betaalt u uw aankoop in termijnen, bijvoorbeeld elke maand een bepaald bedrag.

Achteraf betalen

Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen?



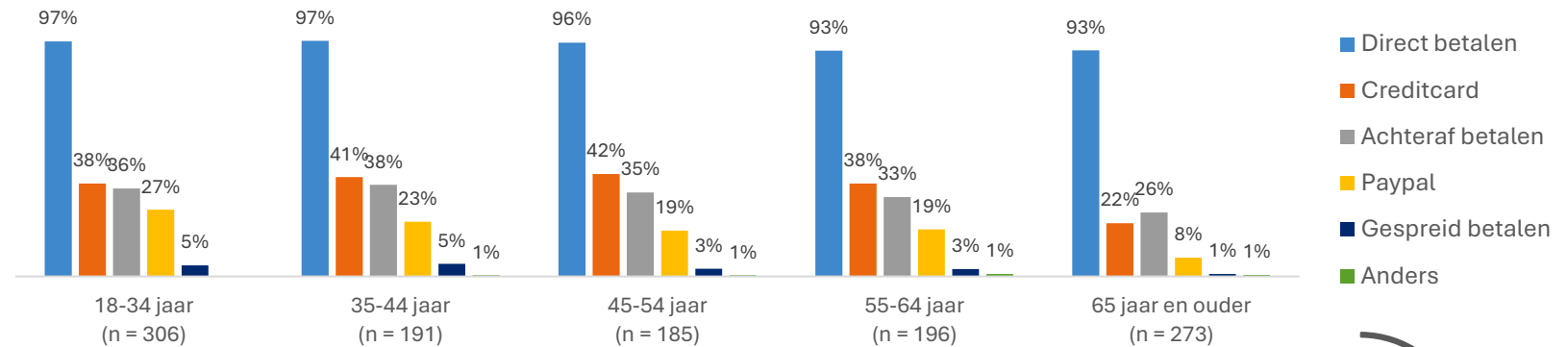
- Net als in 2023, geven bijna 9 op de 10 Nederlanders aan gebruik te hebben gemaakt van direct betalen (bv. via iDEAL) bij de aankoop van spullen via internet. Ruim 3 op de 10 geven aan internetaankopen te hebben gedaan met een creditcard, en ongeveer 3 op de 10 zeggen gebruik gemaakt te hebben van achteraf betalen.
- Van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik zeggen te hebben gemaakt van achteraf betalen, geeft bijna de helft aan dit een aantal keer te hebben gedaan (maar niet maandelijks). Een kwart geeft aan er maandelijks (of ongeveer 10 keer) gebruik van te hebben gemaakt. Er is geen significante verschuiving ten opzichte van vorig jaar.

Jongeren geven aan frequenter gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen dan ouderen

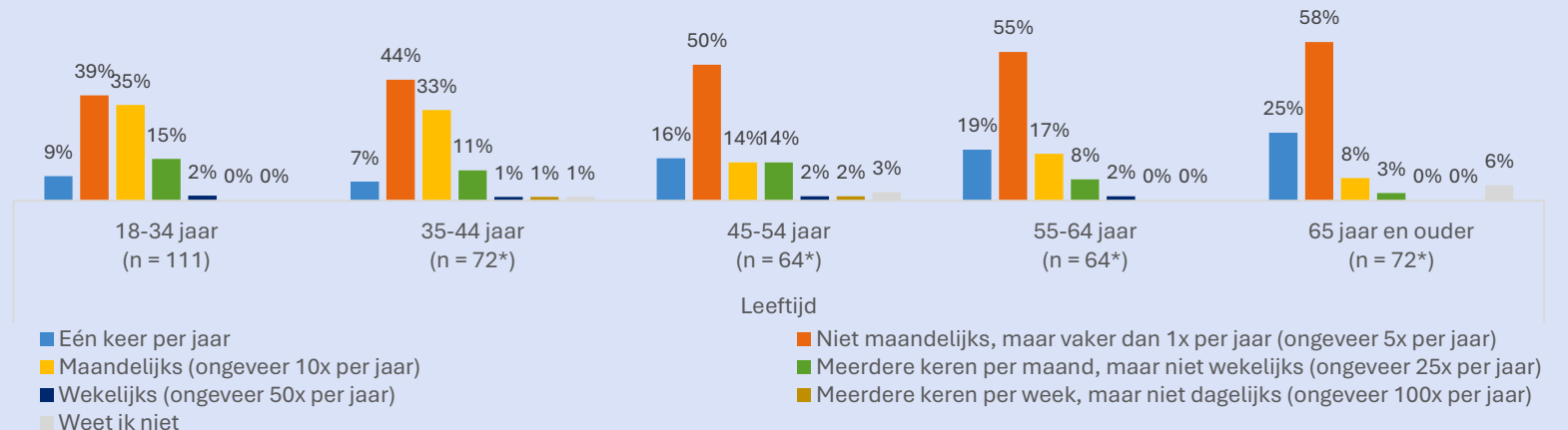


- Gemiddeld geven 9 op de 10 Nederlanders aan in de afgelopen 12 maanden spullen te hebben gekocht via internet. Dit aandeel is het hoogst onder 18-44 jarigen (99%) en het laagst onder 65-plussers (84%). Nederlanders jonger dan 65 jaar geven vaker aan online aankopen te hebben betaald via creditcard en/of PayPal dan 65-plussers. De verschillen in gebruik van direct, achteraf en gespreid betalen tussen leeftijdsgroepen zijn niet significant.
- Jongere leeftijdsgroepen maken wel *frequenter* gebruik van achteraf betalen dan oudere leeftijdsgroepen. Bijna 6 op de 10 65-plussers geven aan een aantal keer (maar niet maandelijks) gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen (tegenover 4 op de 10 18-34 jarigen). Ruim een derde van de 18-34 jarigen zegt maandelijks (of ongeveer 10 keer) gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen (tegenover minder dan 1 op de 10 65-plussers).

Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht?



Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen?



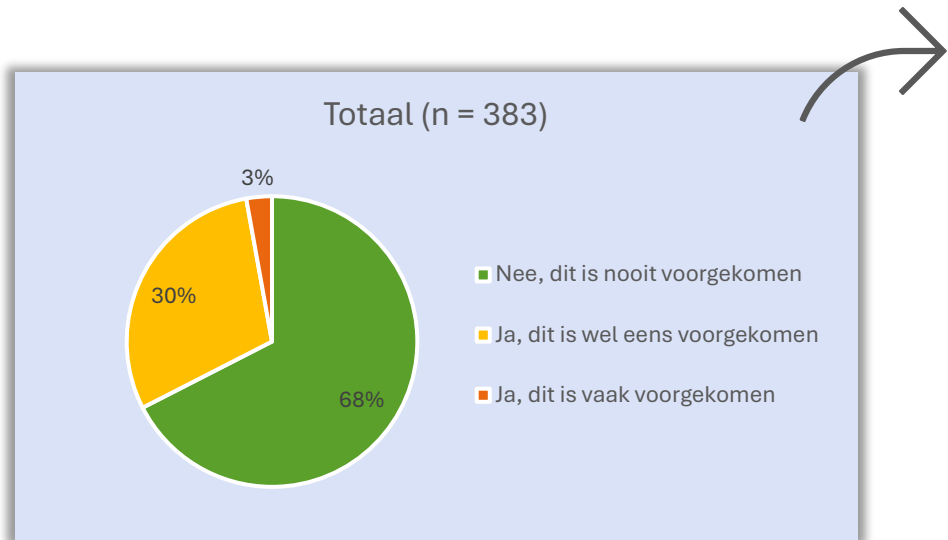
Vraag (boven): Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht? Meerdere antwoorden mogelijk.
 Vraag (onder): Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen?

Basis (boven) = respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden spullen gekocht te hebben via internet: n = 1151
 Basis (onder) = respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen: n = 383
 *Let op: het aantal waarnemingen is laag

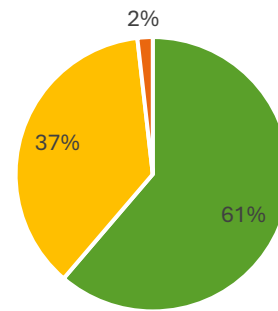
Een derde geeft aan dat het bij achteraf betalen niet (altijd) gelukt is om binnen de gestelde termijn te betalen



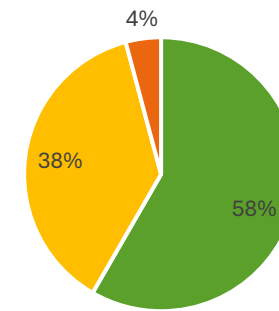
U hebt wel eens spullen achteraf betaald in de afgelopen 12 maanden.
Is het wel eens voorgekomen dat u niet binnen het gestelde aantal dagen hebt betaald?



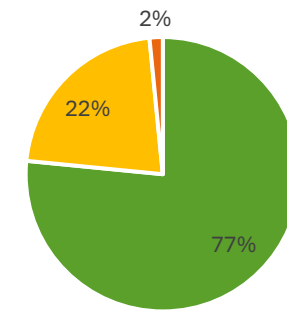
18-34 jaar (n = 111)



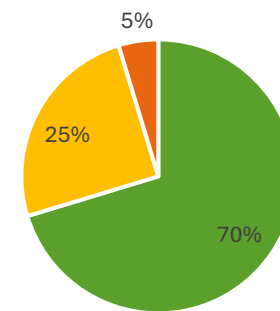
35-44 jaar (n = 72*)



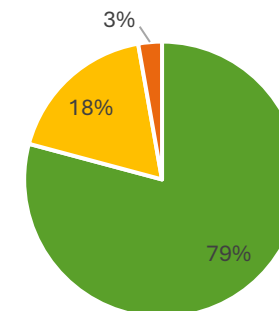
45-54 jaar (n = 64*)



55-64 jaar (n = 64*)



65 jaar en ouder (n = 72*)



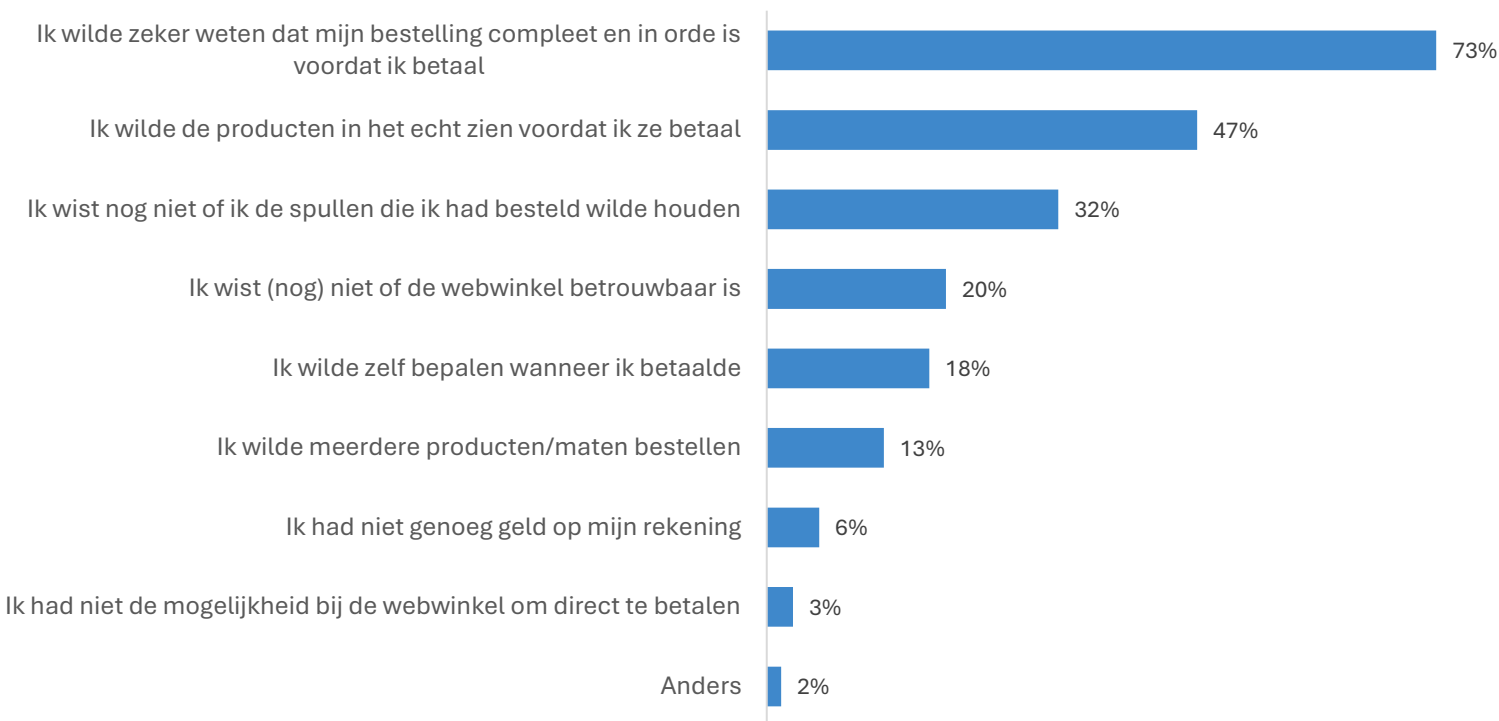
- Twee derde van de Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van achteraf betalen, geeft aan (altijd) binnen het gestelde aantal dagen te hebben betaald. Een derde geeft aan *niet* (altijd) binnen de gestelde termijn te hebben betaald. 3 op de 100 geven aan dat dit in het afgelopen jaar vaak voorkwam.
- 18-34 jarigen geven vaker aan dan 65-plussers dat het wel eens is voorgekomen dat zij niet binnen de gestelde termijn betaald hebben.

De belangrijkste reden om achteraf te betalen is om zeker te weten dat de bestelling compleet en in orde is voordat men betaalt



- De meest genoemde reden om gebruik te maken van achteraf betalen is om zeker te weten dat de bestelling compleet en in orde is voordat men betaalt. Daarna wordt het vaakst genoemd dat men de producten wil kunnen zien voor betaling.

Waarom hebt u in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van achteraf betalen?

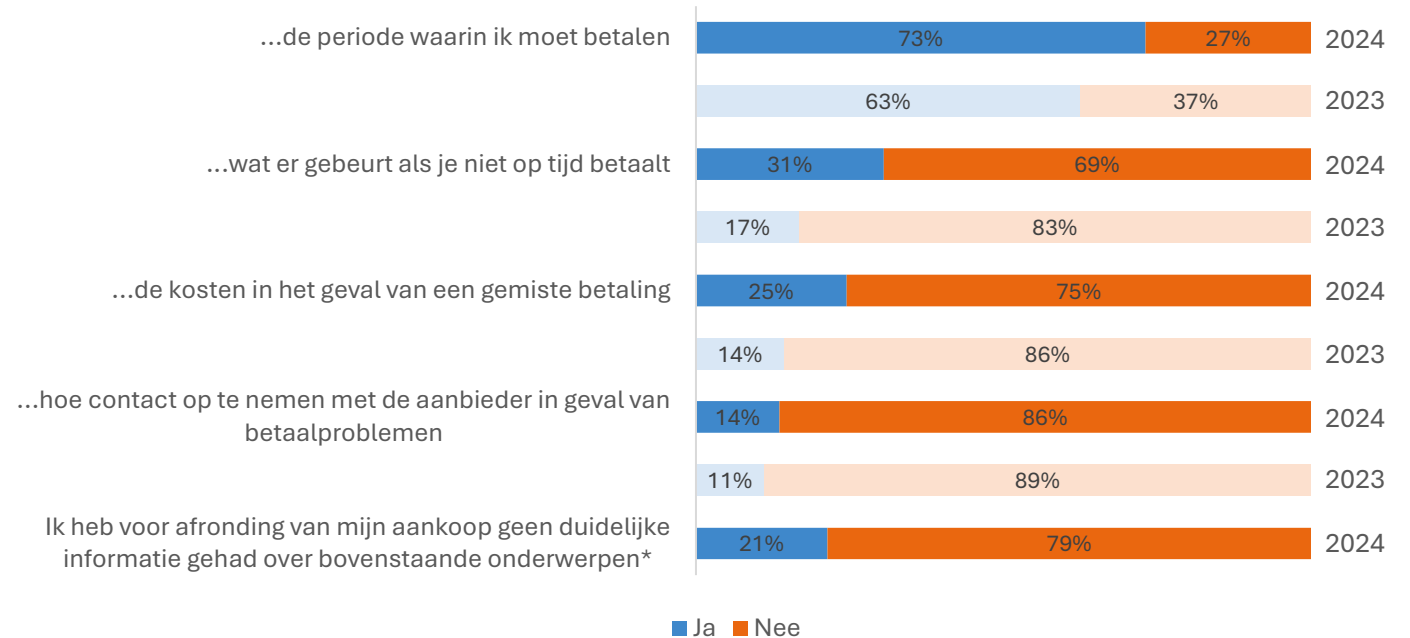


Drie kwart geeft aan vooraf geen duidelijke informatie te hebben gekregen over de kosten in het geval van een gemiste betaling



- Een ruime meerderheid van de mensen die het afgelopen jaar gebruik maakten van achteraf betalen, zegt vooraf geen duidelijke informatie te hebben gekregen over wat er gebeurt als je niet op tijd betaalt (69%), de kosten in het geval van een gemiste betaling (75%), of hoe je contact moet opnemen met de aanbieder in geval van betaalproblemen (86%). Het aandeel dat naar eigen zeggen geen duidelijke informatie heeft gekregen over wat er gebeurt en/of wat de kosten zijn als men niet binnen de gestelde termijn betaalt is wel gedaald ten opzichte van vorig jaar.
- De meesten (bijna drie kwart) geven aan wel duidelijk geïnformeerd te zijn over de betalingstermijn (73%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van vorig jaar (63%).
- Ongeveer 1 op de 5 geeft aan over géén van de voorgelegde onderwerpen duidelijke informatie te hebben gekregen.

Bij achteraf betalen heb ik voordat ik de aankoop afrondde duidelijke informatie gekregen over...



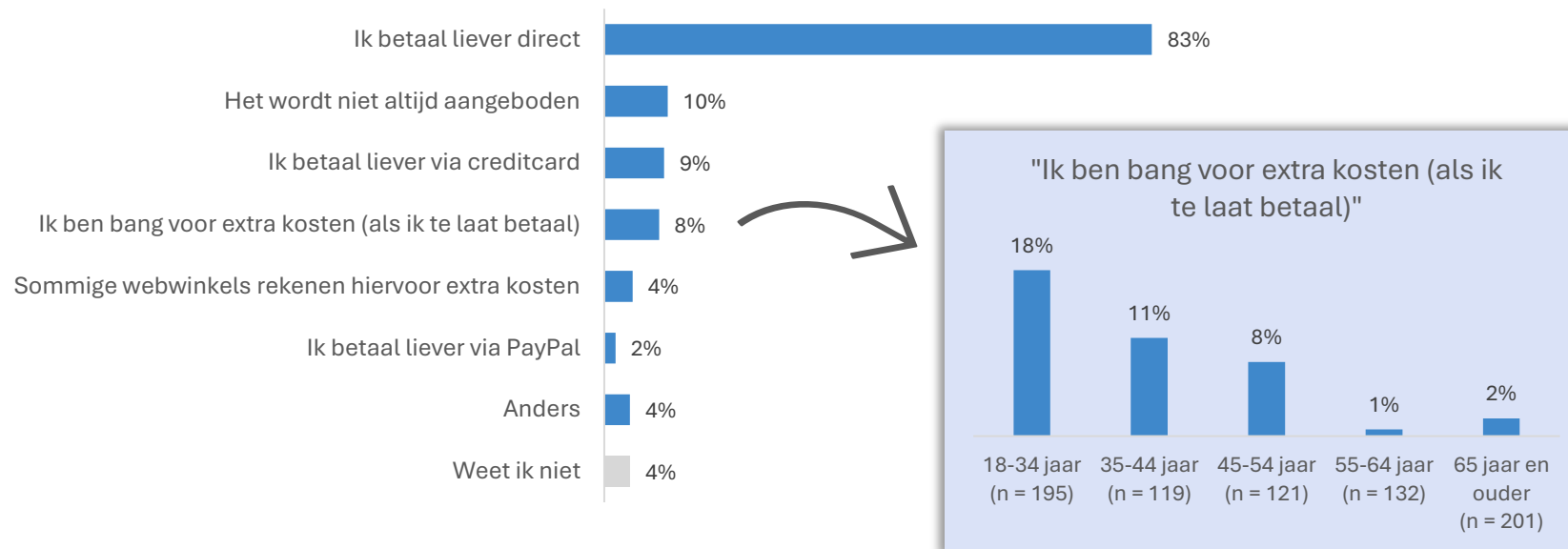
Vraag: Vink hieronder aan welke situatie(s) van toepassing waren. "Bij achteraf betalen heb ik voordat ik de aankoop afrondde duidelijke informatie gekregen over..." Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis = respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen, 2024: n = 383
*In 2023 was er een extra antwoordoptie ("...de kosten van het gebruik van achteraf betalen"). Hierdoor is de reactie op de stelling "Ik heb voor afronding van mijn aankoop geen duidelijk informatie gehad over bovenstaande onderwerpen" niet te vergelijken over de tijd.

Ruim 4 op de 5 Nederlanders die geen gebruik maakten van achteraf betalen geven aan liever direct te betalen



Waarom hebt u in de afgelopen 12 maanden geen gebruik gemaakt van achteraf betalen?



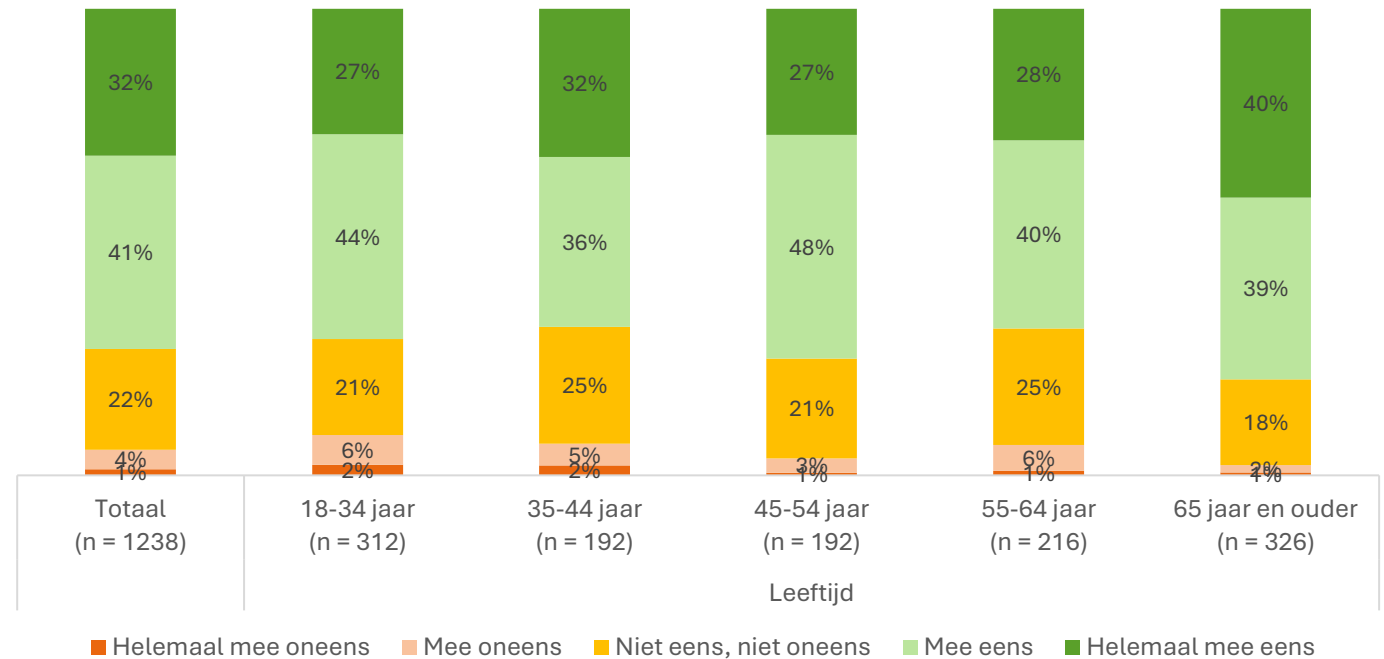
- Ruim 4 op de 5 Nederlanders die aangeven in de afgelopen 12 maanden geen gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen, geven aan liever direct te betalen.
- Gemiddeld zegt 1 op de 10 bang te zijn voor extra kosten bij te late betaling. Onder jongvolwassenen is dit bijna 2 op de 10. (Het belang van de overige redenen verschilt niet significant tussen leeftijdsgroepen.)

Drie kwart van de Nederlanders vindt dat mensen altijd eerst zouden moeten sparen voor een aankoop, in plaats van daarvoor geld te lenen



- Ongeveer drie kwart van de Nederlanders is het eens met de stelling “Mensen zouden altijd eerst moeten sparen voor een aankoop, in plaats van daarvoor geld te lenen”. 1 op de 20 is het hier niet mee eens.
- 18-34 jarigen zijn het vaker oneens met de stelling dan 65-plussers (de andere verschillen tussen leeftijdsgroepen zijn niet significant).
- 65-plussers zijn het vaker *helemaal* eens met de stelling dan jongere leeftijdsgroepen (alleen het verschil met 35-44 jarigen is niet significant).

“Mensen zouden altijd eerst moeten sparen voor een aankoop, in plaats van daarvoor geld te lenen.”

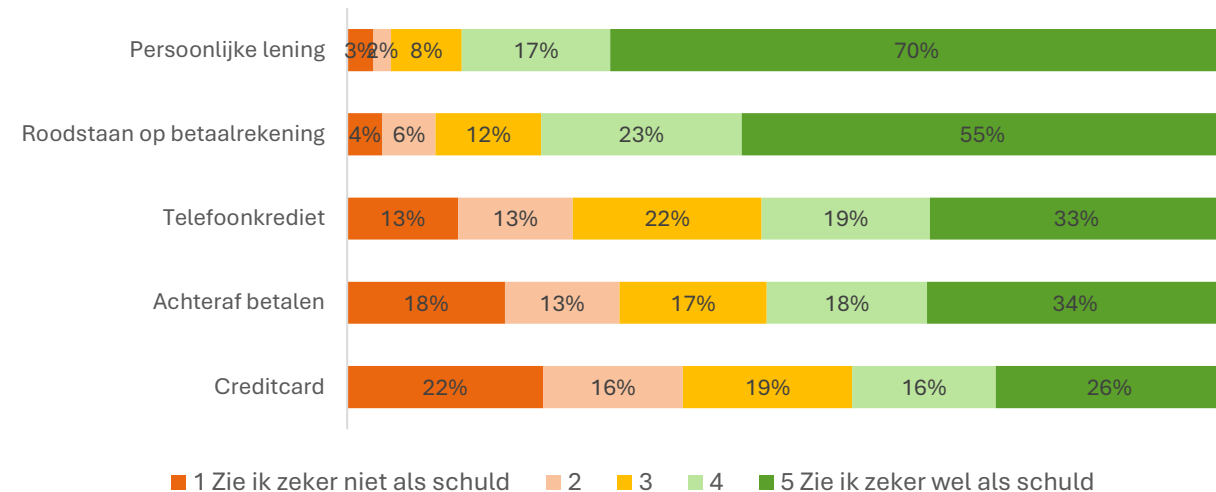


Een kwart tot ruim een derde ziet een creditcard, achteraf betalen en telefoonkrediet niet als het aangaan van een schuld



- Van de voorgelegde kredieten wordt een persoonlijke lening door Nederlanders het meest als een schuld gezien (87%), gevolgd door roodstaan op een betaalrekening (78%).
- Telefoonkrediet en achteraf betalen worden door ongeveer de helft van de Nederlanders als schuld gezien; respectievelijk een kwart en bijna een derde zegt deze producten niet als het aangaan van een schuld te beschouwen.
- Een creditcard wordt het minst als het aangaan van een schuld gezien. Bijna 4 op de 10 zien dit product (zeker) niet als het aangaan van een schuld.

Ziet u het gebruik van de volgende producten wel of niet als het aangaan van een schuld?



Toelichting:

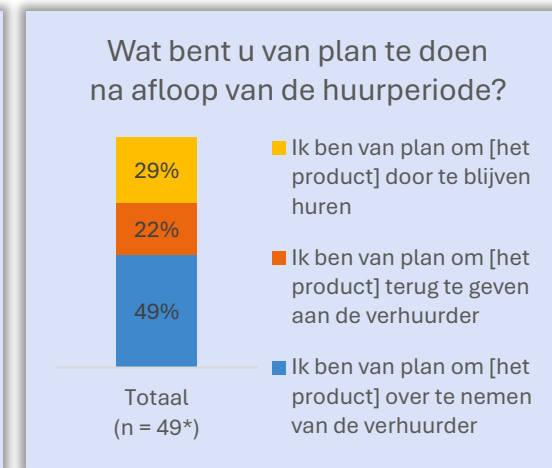
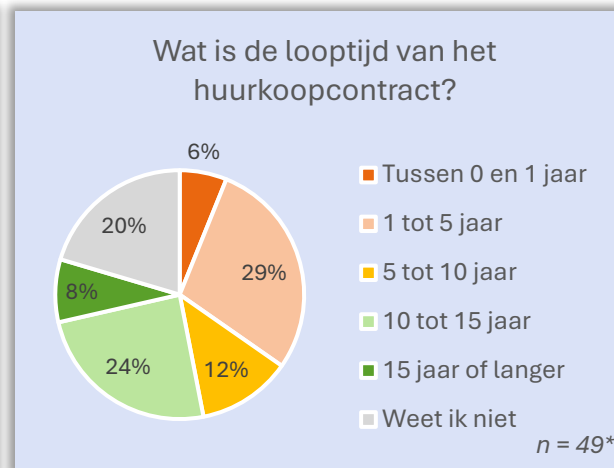
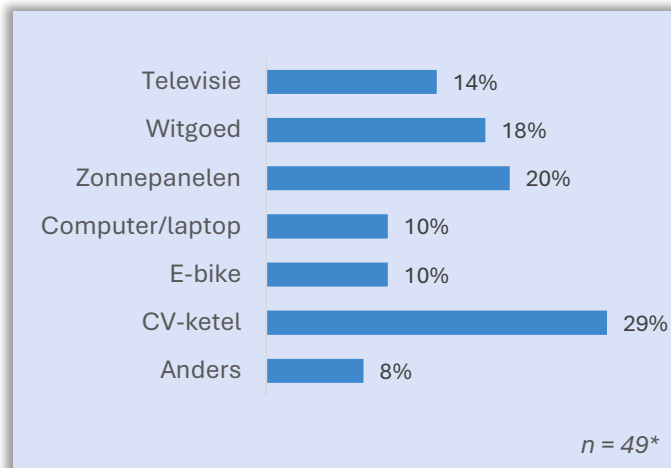
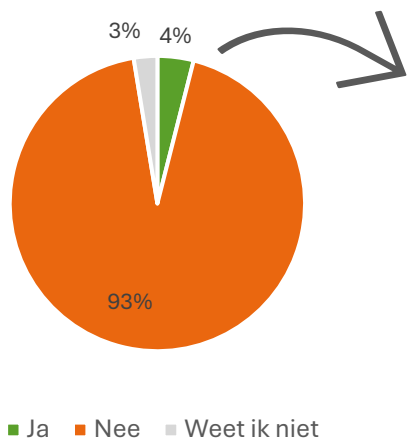
- **Achteraf betalen:** Bij achteraf betalen betaalt u pas nadat u de spullen hebt ontvangen. U betaalt dan in één termijn. Veel bedrijven, zoals Bol.com, Amazon en Zalando bieden deze mogelijkheid om “op rekening” te betalen. Bij deze winkels betaal je via de winkel zelf achteraf. Bij sommige webwinkels kun je voor een partij kiezen die de betaling regelt (zoals Klarna of Riverty)
- **Telefoonkrediet:** Mobiele telefoons worden vaak in combinatie met een telefoonabonnement aangeboden voor een vaste prijs per maand. De looptijd is meestal 12 of 24 maanden. Dit betekent dat de kosten van de mobiele telefoon in deze periode worden afbetaald. Koop op afbetaling is een vorm van krediet.

Minder dan 1 op de 20 Nederlanders maakt gebruik van huurkoop



Bij **huurkoop** huur je eerst het product, voordat je echt de eigenaar wordt. Het contract is niet maandelijks op te zeggen zonder betaling van de overgebleven termijnen. Aan het einde van de huurperiode kun je makkelijk en tegen een aantrekkelijke prijs eigenaar worden. Deze voorwaarden zijn het verschil met gewone huur.

Huurkoopt u op dit moment één of meer van de volgende producten?



- Iets minder dan 1 op de 20 Nederlanders zegt op dit moment een product te huurkopen. Het gaat dan meestal om een CV-ketel (maar let op; het aantal waarnemingen is laag).
- De looptijd van de huurkoopcontracten loopt sterk uiteen. Ruwweg een derde zegt een huurkoopcontract te hebben met een looptijd tussen 0 en 5 jaar, een derde tussen 5 en 15 jaar, en ongeveer 1 op de 10 minstens 15 jaar (1 op de 5 weet het niet).
- Ongeveer de helft is van plan het huurkoopproduct na afloop van de huurperiode over te nemen van de verhuurder, 3 op de 10 willen het blijven huren en ruim 1 op de 5 is van plan het aan de verhuurder terug te geven.

Vraag (links): Huurkoopt u op dit moment één of meer van de volgende producten? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vraag (midden): Wat is de looptijd van het huurkoopcontract van [huurkoopproduct]?

Vraag (rechts): Wat bent u van plan om met [huurkoopproduct] te doen na afloop van de huurperiode?

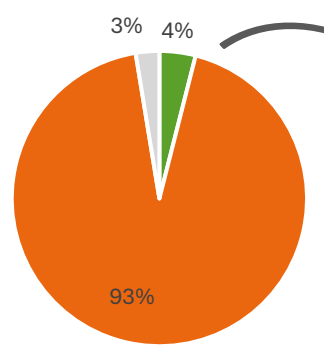
Basis (links) = alle respondenten: n = 1238

Basis (midden/rechts) = respondenten die aangeven een of meerdere van de producten te huurkopen: n = 49*

*Let op: het aantal waarnemingen is laag

De meeste Nederlanders met een huurkoopcontract zeggen niet duidelijk geïnformeerd te zijn over kenmerken van de huurkoop, zoals de overnameprijs, de huurkosten en de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging

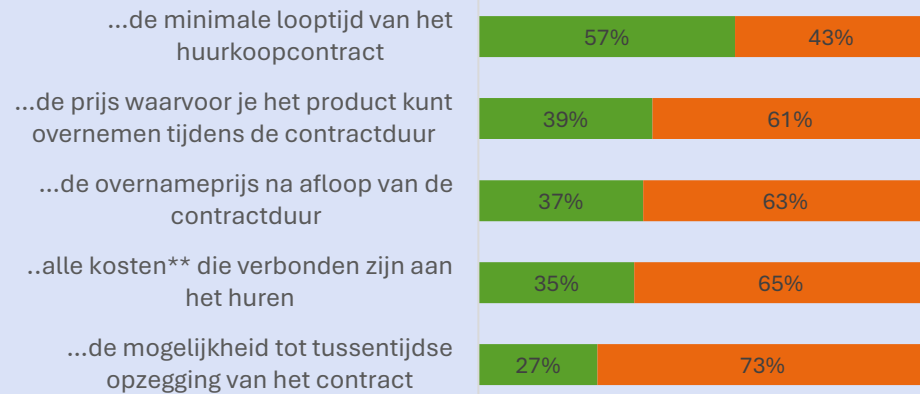
Huurkoopt u op dit moment één of meer van de volgende producten?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Bij huurkoop huur je eerst het product, voordat je echt de eigenaar wordt. Het contract is niet maandelijks op te zeggen zonder betaling van de overgebleven termijnen. Aan het einde van de huurperiode kun je makkelijk en tegen een aantrekkelijke prijs eigenaar worden. Deze voorwaarden zijn het verschil met gewone huur.

Ik heb voor het aangaan van het huurkoopcontract duidelijke informatie gekregen over...

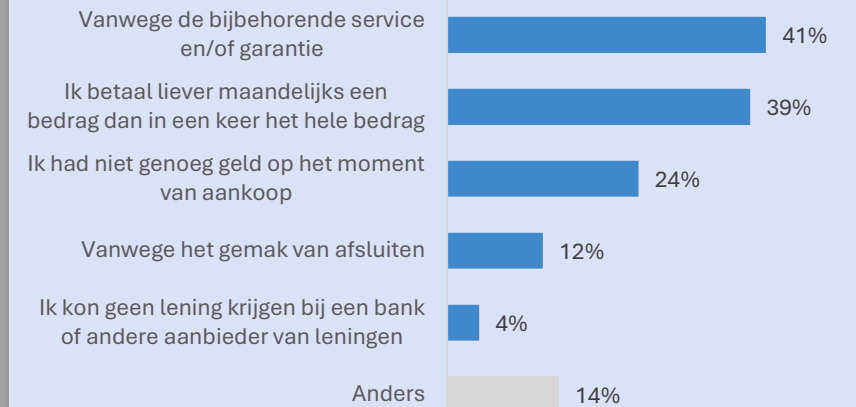


** inclusief afsluitkosten en kosten als je tussendoor opzegt.

■ Ja ■ Nee

n = 49*

Wat was de reden om een huurkoopcontract aan te gaan in plaats van het product te kopen?



n = 49*

- Meer dan de helft van de mensen met een huurkoopcontract zegt voor het aangaan van het contract duidelijk geïnformeerd te zijn over de minimale looptijd van het contract. Over de andere kenmerken – de prijs waarvoor men het product kan overnemen tijdens de contractduur, de overnameprijs na afloop van de contractduur, alle kosten die verbonden zijn aan het huren en de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging van het contract – zegt een minderheid duidelijk geïnformeerd te zijn.
- De bijbehorende service en/of garantie (41%) en het liever maandelijks dan ineens betalen van het bedrag (39%) zijn de meest genoemde redenen voor huurkoop.



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Onderzoeksmethode

Het LISS panel

Het LISS panel is een representatief online panel van ongeveer 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar).

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panellleden kunnen zich niet zelf aanmelden.

Werving is 'traditioneel': huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor deelname aan het panel.

Huishoudens zonder internettoegang ontvangen (een computer met) internetverbinding via Centerdata.

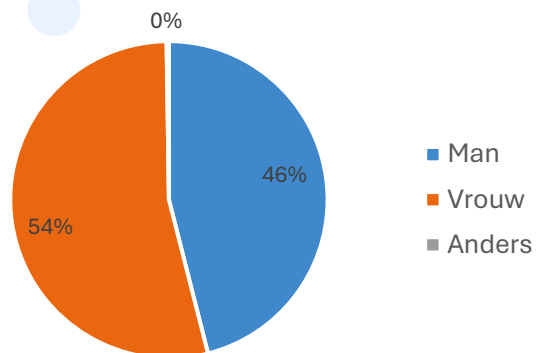
Panellleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 6 mei en 9 juni 2024.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 1994 panellleden.
- **1238 panellleden** vulden de vragenlijst compleet in (**responspercentage = 62%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

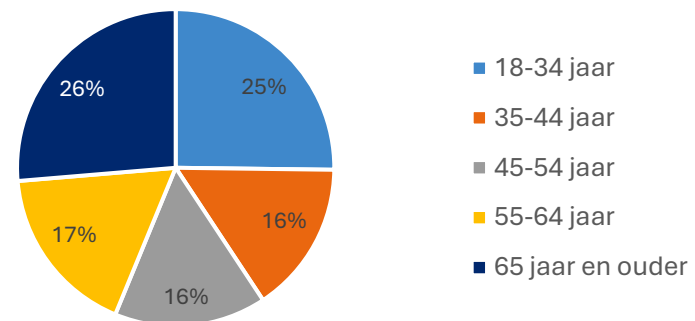
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

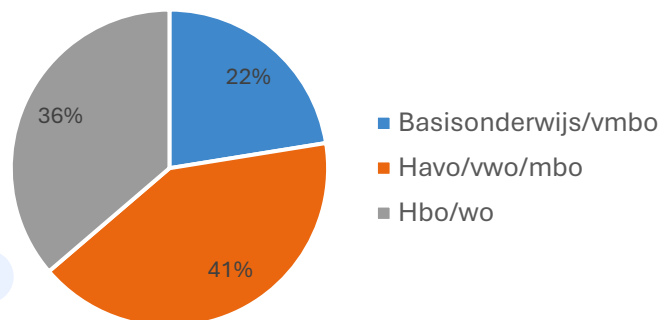
Geslacht



Leeftijd



Opleidingsniveau



Persoonlijk netto inkomen per maand

