



# 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.

**Belangrijk:** In 2022 is de Consumentenmonitor voor het eerst uitgevoerd in het *probability-based* LISS panel van Centerdata. Sinds 2022 is een aantal vragen en vraagformuleringen aangepast (vereenvoudigd). Hierdoor zijn de resultaten van de meting in 2023 niet (altijd) goed vergelijkbaar met de resultaten van eerdere metingen. Verschillen met eerdere metingen die zijn weergegeven in figuren in dit rapport moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

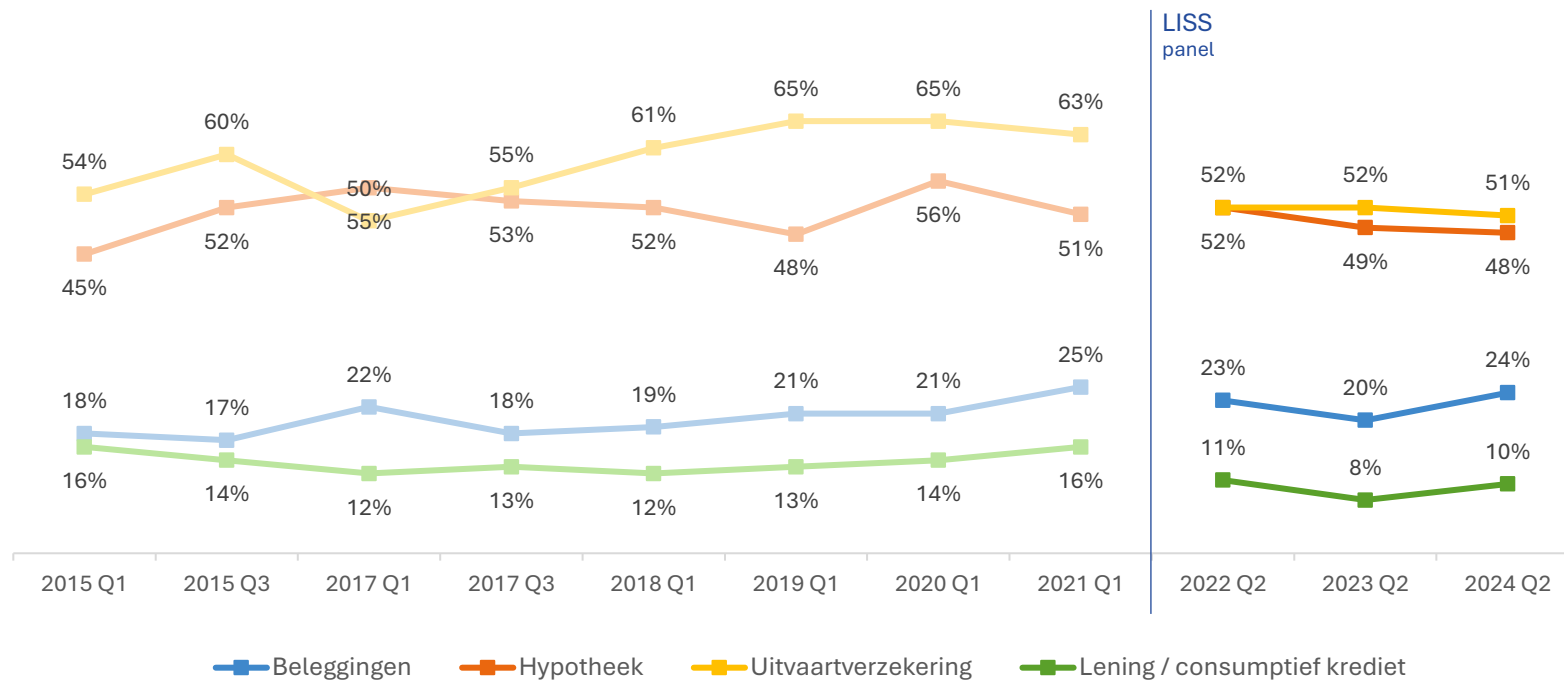


# Bezit van financiële producten

# Het aandeel van de Nederlanders dat aangeeft beleggingen te hebben is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar



Welke van deze (financiële) producten hebt u?



**Toelichting:**

- **Hypotheek:** Bij een hypotheek leen je geld om de aankoop van een woning te betalen. Een hypotheek kan ook worden afgesloten om de verbouwing van een woning te betalen.
- **Uitvaartverzekering:** Een uitvaartverzekering sluit je af om de kosten van een begrafenis of crematie te betalen. Het kan gaan om een verzekering die de kosten van een uitvaart direct betaalt of een verzekering die geld overmaakt zodat u zelf verder de uitvaart kunt regelen.
- **Consumptief krediet:** Bij deze lening krijgt u direct het totale bedrag. U bent meestal niet verplicht om een bepaald product te kopen met dit geleende bedrag. Elke maand betaalt u een vast bedrag aan rente en/of terugbetaling. De periode waarvoor u de lening aangaat staat vooraf vast.

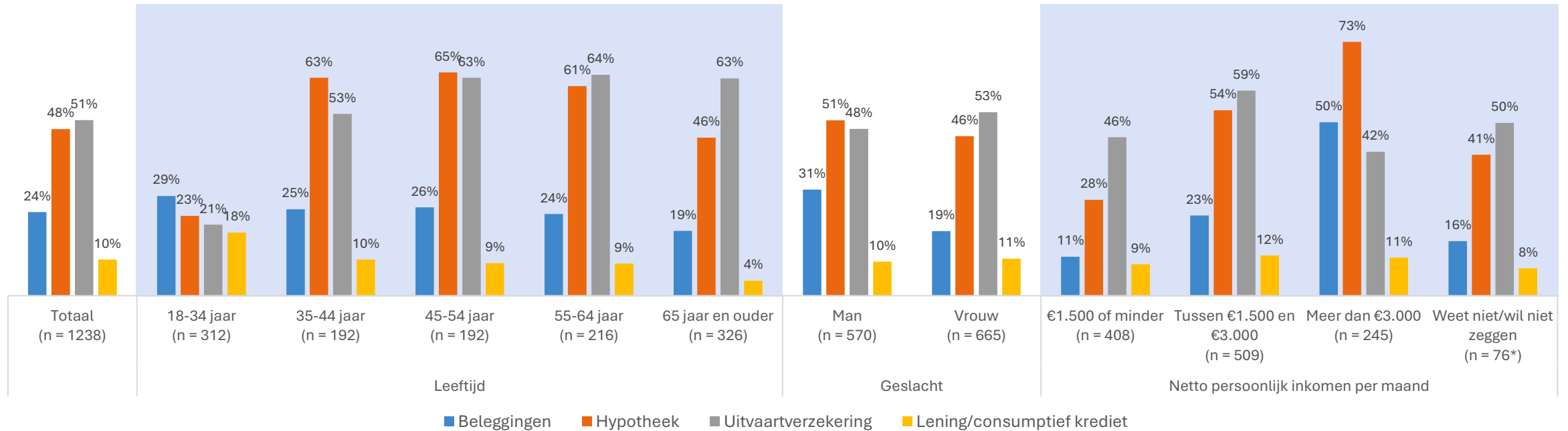
**Let op:** verschillen met voor 2022 kunnen (deels) worden veroorzaakt door gebruik van een ander type panel (probability vs. non-probability)

- Ongeveer de helft van de Nederlanders geeft aan een uitvaartverzekering en/of hypotheek te bezitten. Ongeveer een kwart van de Nederlanders geeft aan beleggingen te hebben en 1 op de 10 een consumptief krediet of lening.
- Ten opzichte van vorig jaar geven iets meer Nederlanders aan beleggingen te hebben. Het aandeel met een hypotheek, uitvaartverzekering en/of consumptief krediet is niet significant veranderd ten opzichte van vorig jaar.

# Ongeveer de helft van de Nederlanders zegt een hypotheek en/of overlijdensrisicoverzekering te hebben, een kwart beleggingen en 1 op 10 een consumptief krediet of lening



Welke van deze (financiële) producten hebt u?



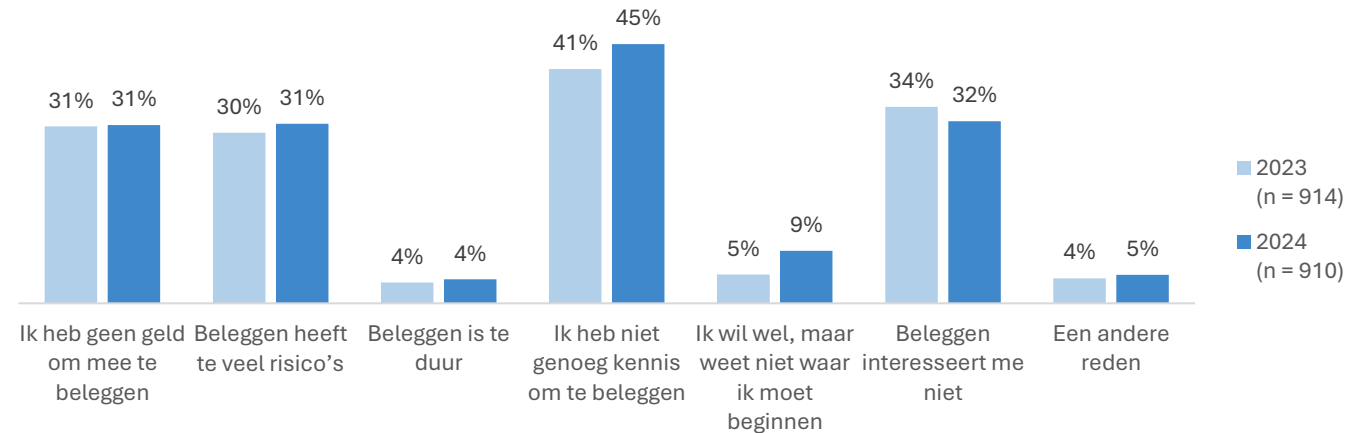
- 65-plussers zeggen minder vaak beleggingen te hebben dan de jongste leeftijdsgroep, en mannen geven vaker aan te beleggen dan vrouwen. Het aandeel dat beleggingen zegt te hebben stijgt sterk naarmate het inkomen hoger wordt.
- Ruim 6 op de 10 35-64 jarigen geven aan een hypotheek te hebben. Bij jongvolwassenen is dit een kwart en bij 65-plussers iets minder dan de helft. Nederlanders met een hoger inkomen geven vaker aan een hypotheek te hebben.
- 18-34 jarigen geven minder vaak aan een uitvaartverzekering te hebben dan alle andere leeftijdsgroepen. Nederlanders in de middelste inkomensgroep geven vaker aan een uitvaartverzekering te hebben dan mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen.
- 18-34 jarigen geven het vaakst aan een consumptief krediet of lening te hebben.

# De belangrijkste reden om niet te beleggen is een gebrek aan kennis

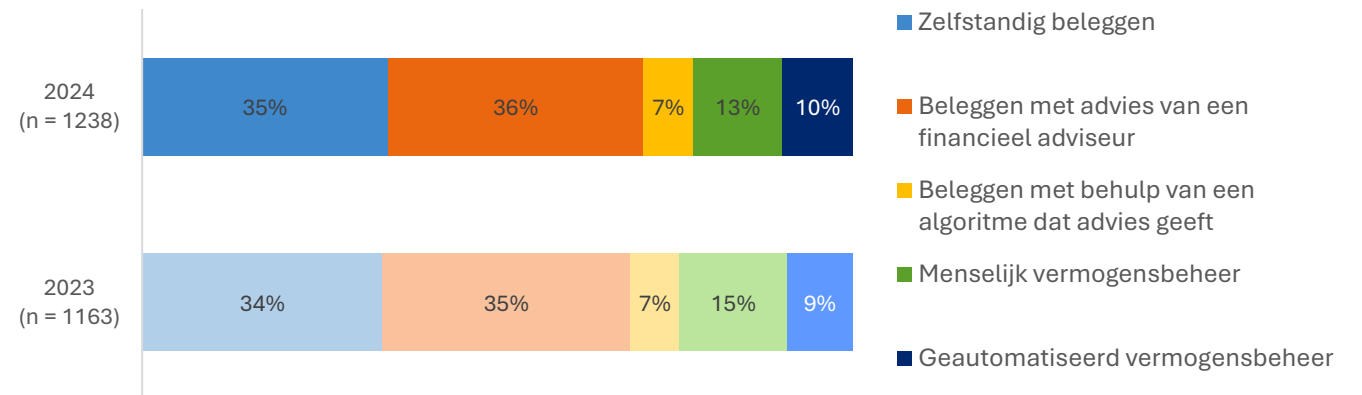


- Een gebrek aan kennis wordt door bijna de helft als reden genoemd om niet te beleggen (45%).
- Ook een gebrek aan interesse (32%), een gebrek aan geld om mee te beleggen (31%) en hoge risicopercepties (31%) zijn voor een substantiële groep een reden om niet te beleggen.
- De redenen om niet te beleggen zijn niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.
- Wanneer Nederlanders nu (opnieuw) zouden beginnen met beleggen, dan zou ruim een derde het liefst zelfstandig beleggen (35%) en ruim een derde het liefst met advies van een financieel adviseur (36%). Deze percentages zijn niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Waarom belegt u niet?



Stel dat u nu (opnieuw) zou beginnen met beleggen.  
Op welke manier zou u dat dan het liefst doen?



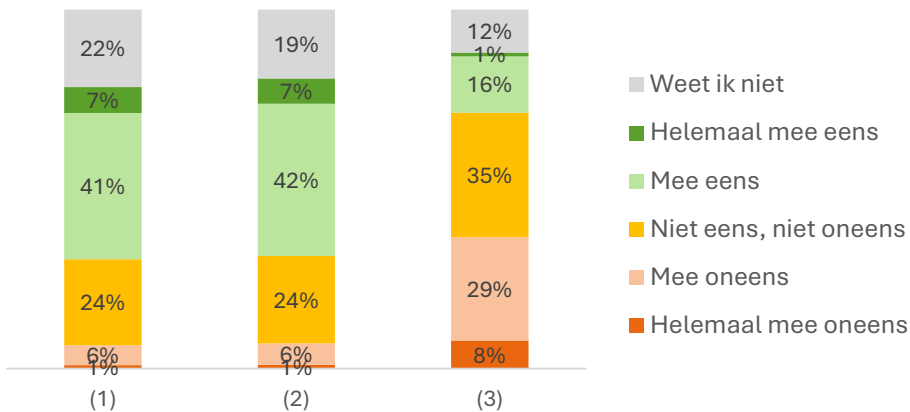
Vraag (boven): U geeft aan geen beleggingen te hebben. Waarom belegt u niet? Meerdere antwoorden mogelijk. Vraag (onder): Stel dat u nu (opnieuw) zou beginnen met beleggen. Op welke manier zou u dat dan het liefst doen?

Basis (boven) = respondenten die aangeven geen beleggingen te hebben: n = 910  
Basis (onder) = alle respondenten: n = 1238

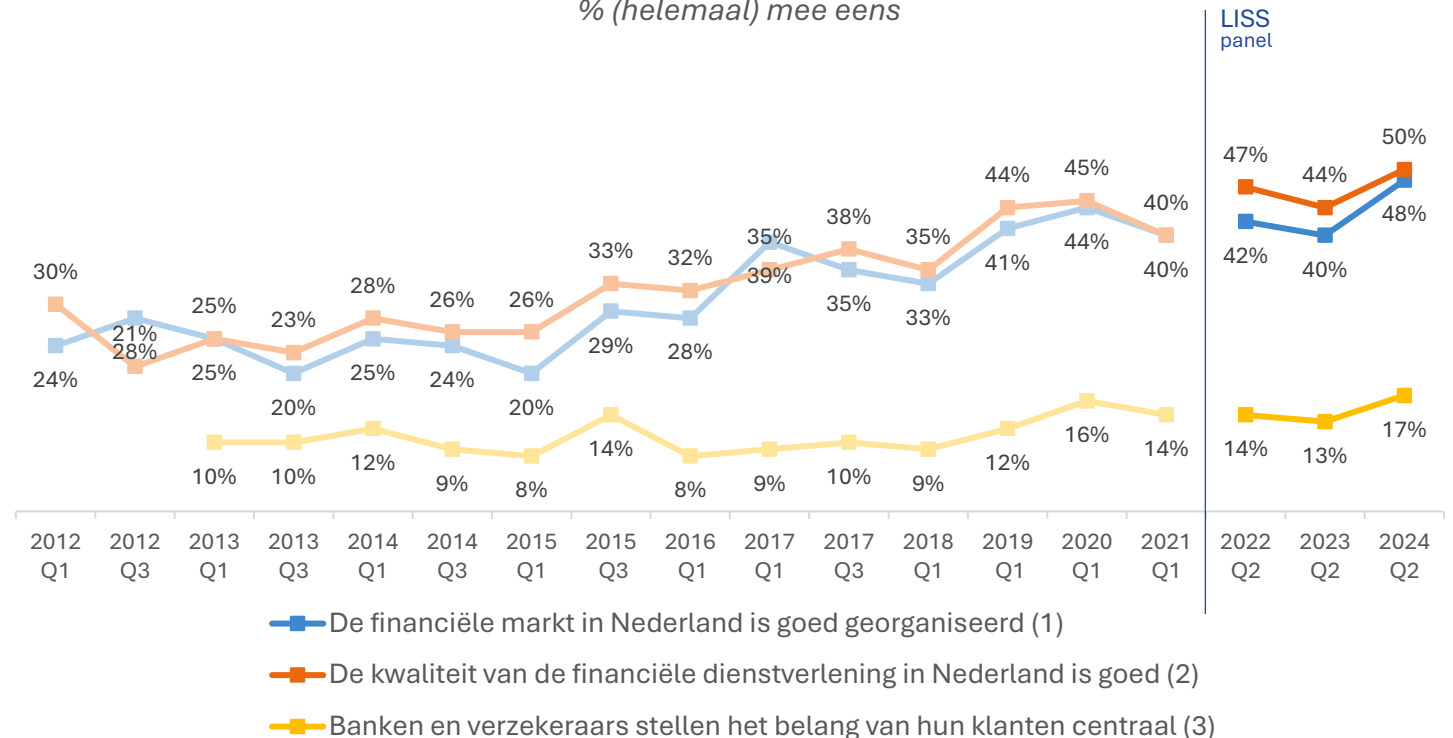
# De helft van de Nederlanders vindt dat de financiële markt in Nederland goed georganiseerd is



In welke mate bent u het (on)eens met de volgende uitspraken?



Attitudes t.o.v. financiële markt over de tijd  
% (helemaal) mee eens



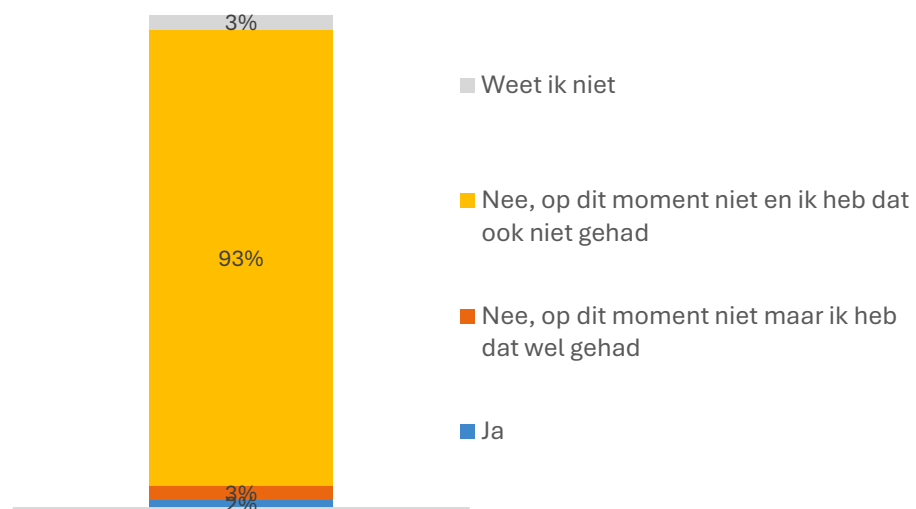
LISS  
panel

- De helft van de Nederlanders vindt dat de financiële markt in Nederland goed georganiseerd is en/of dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening in Nederland goed is (ongeveer 1 op de 13 vindt dit niet, en 1 op de 5 weet het niet). Bijna 4 op de 10 Nederlanders zijn van mening dat banken en verzekeraars het belang van hun klanten niet centraal stellen (ongeveer 1 op de 6 denkt dat banken en verzekeraars dit wel doen, en 1 op de 8 weet het niet).
- Ten opzichte van vorig jaar zijn Nederlanders iets vaker van mening dat de Nederlandse financiële markt goed georganiseerd is (48% vs. 40%), dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening in Nederland goed is (50% vs. 44%) en dat banken en verzekeraars het belang van hun klanten centraal stellen (17% vs. 13%).

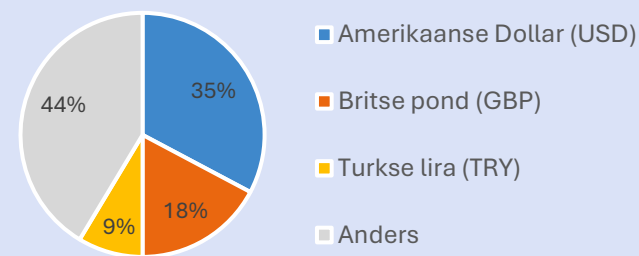
# 1 op de 20 Nederlanders zegt een spaarrekening in vreemde valuta te hebben (gehad)



Hebt u een spaarrekening in vreemde valuta?



In welke vreemde valuta spaart u/hebt u gespaard?\*



- 2 op de 100 Nederlanders geven aan op dit moment een spaarrekening in vreemde valuta te hebben. 3 op de 100 zeggen dit eerder te hebben gehad, maar nu niet meer.
- Ruim een derde van deze groep geeft aan te sparen, of te hebben gespaard, in Amerikaanse dollars, een vijfde in Britse ponden en ongeveer 1 op de 10 in Turkse lira (maar let op; het aantal waarnemingen is laag).

Vraag (links): Hebt u een spaarrekening in vreemde valuta?

Vraag (rechts): In welke vreemde valuta [spaart u/hebt u gespaard]? Als u in meerdere andere vreemde valuta [spaart/hebt gespaard], geef hier dan de vreemde valuta waar u [op enig moment] het meeste geld [hebt/had] staan.

Basis (links) = alle respondenten: n = 1238

Basis (rechts) = respondenten die in vreemde valuta sparen of hebben gespaard: n = 55\*

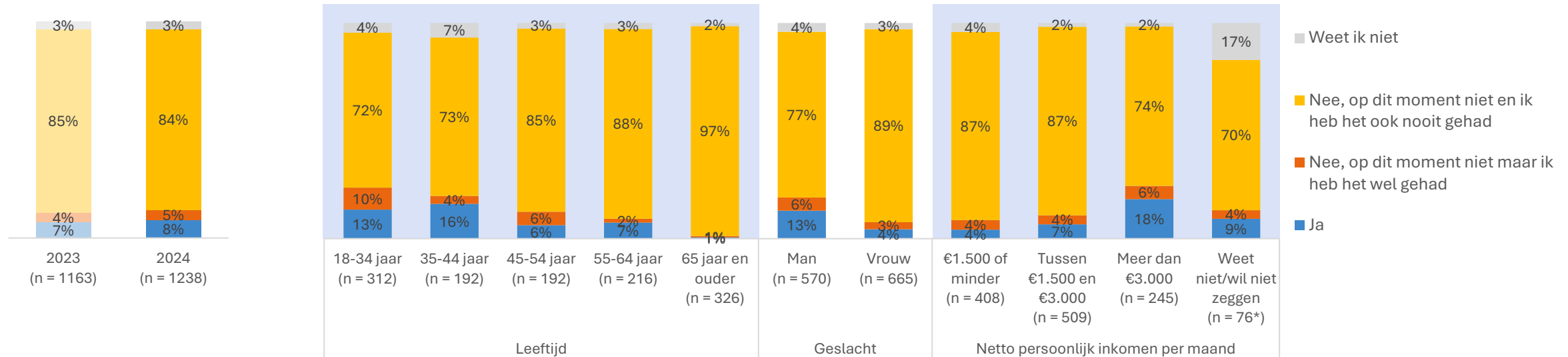
\*Let op: het aantal waarnemingen is laag



# 8 op de 100 Nederlanders geven aan crypto's te bezitten



Bent u in het bezit van geld dat alleen digitaal bestaat (ook wel 'crypto' genoemd)?



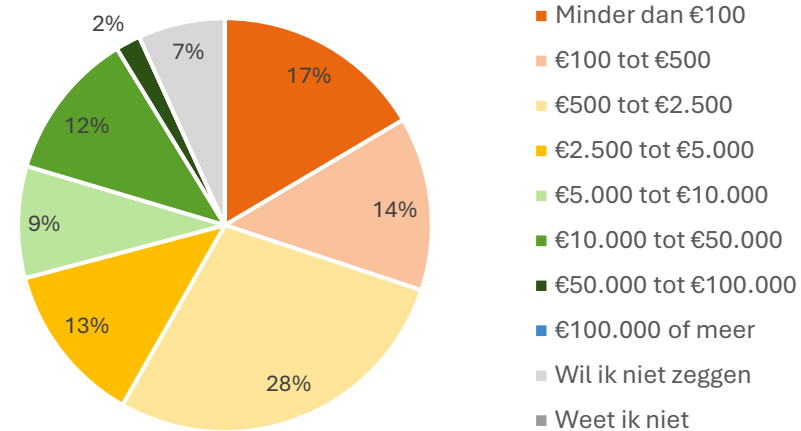
- Iets minder dan 1 op de 10 Nederlanders zegt crypto's te bezitten. Dit aandeel is niet significant veranderd ten opzichte van vorig jaar.
- Het aandeel met crypto's verschilt tussen groepen. In de hoogste inkomensgroep zegt bijna 1 op de 5 crypto's te bezitten, in de laagste inkomensgroep is dat 1 op de 25. Ook geven de jongste leeftijdsgroepen (18-34 en 35-44 jaar) vaker aan crypto's te bezitten dan 65-plussers (de middelste leeftijdsgroepen vallen er tussenin). Tot slot geven mannen vaker aan dat zij in crypto's beleggen dan vrouwen.

# Van de crypto-investeerders zegt ruim de helft maximaal €2.500 te hebben geïnvesteerd in crypto's



- Ongeveer 3 op de 10 crypto-investeerders geven aan maximaal €500 in crypto's te hebben geïnvesteerd, 3 op de 10 €500 tot €2.500 en ruim 3 op de 10 €2.500 tot €50.000. Een kleine groep – 2 op de 100 – zegt €50.000 tot €100.000 in crypto's te hebben geïnvesteerd. De overige respondenten (7%) willen het bedrag liever niet zeggen.

Welk bedrag in euro's hebt u in totaal in crypto's geïnvesteerd?



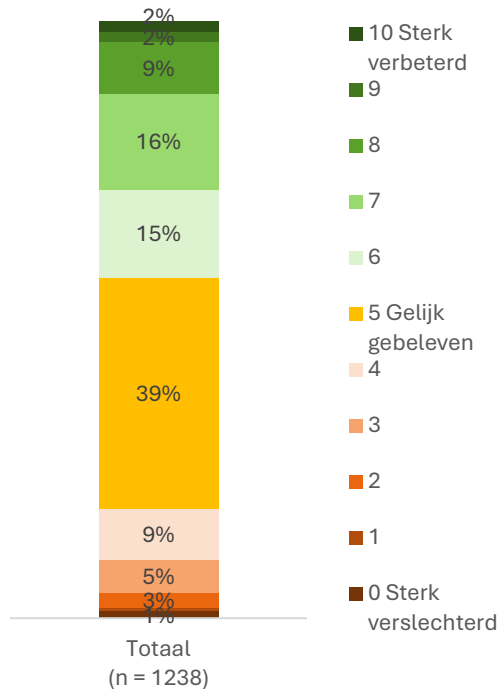
Vraag: Welk bedrag in euro's hebt u in totaal in crypto's geïnvesteerd? Het gaat hier om het kopen van crypto's met euro's (of eventueel dollars), NIET om het kopen van crypto's met bijvoorbeeld Bitcoin als betaalmiddel.

Basis = respondenten die in crypto's hebben geïnvesteerd: n = 103

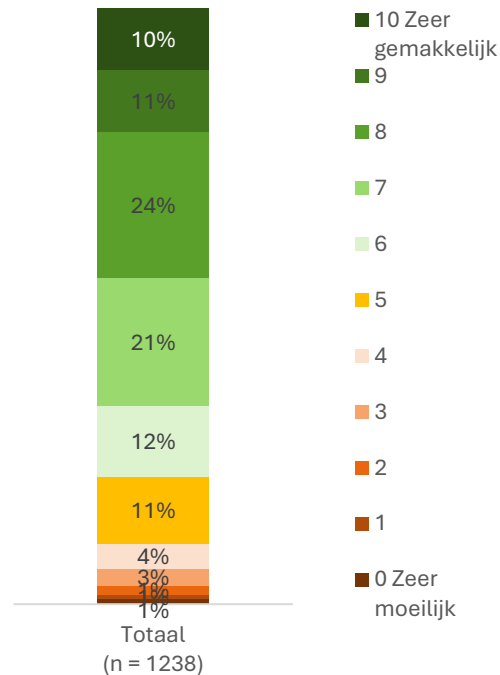
# Ruim 4 op de 10 Nederlanders geven aan dat de financiële situatie van hun huishouden is verbeterd ten opzichte van een jaar geleden



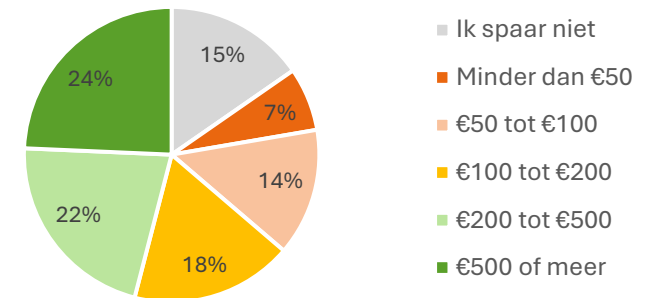
Financiële situatie van het huishouden in vergelijking met een jaar geleden



Mate waarin het huishouden gemakkelijk vs. moeilijk kan rondkomen



Hoeveel geld legt u, gemiddeld, maandelijks opzij om te sparen?



- Ruim 8 op de 10 Nederlanders geven aan dat de financiële situatie van hun huishouden in het afgelopen jaar gelijk is gebleven of verbeterd. Bijna 2 op de 10 geven aan dat hun financiële situatie is verslechterd ten opzichte van vorig jaar.
- Bijna 8 op de 10 Nederlanders geven aan dat hun huishouden (vrij) gemakkelijk kan rondkomen van het huishoudinkomen (score 6 of hoger). Ongeveer 1 op de 10 Nederlanders zegt moeilijk te kunnen rondkomen van het huishoudinkomen.
- 6 op de 7 Nederlanders geven aan dat zij sparen. Een kwart zegt maandelijks gemiddeld €500 of meer opzij te leggen.



# Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



# Onderzoeksmethode

## Het LISS panel

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

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden 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.

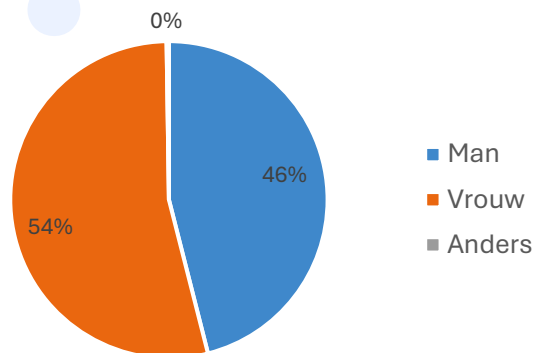
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

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

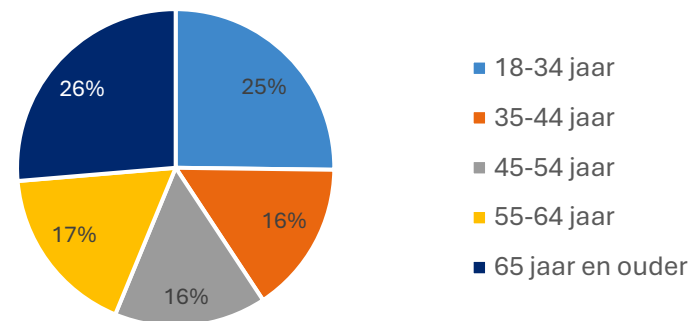
<sup>1</sup> Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

# Steekproefbeschrijving

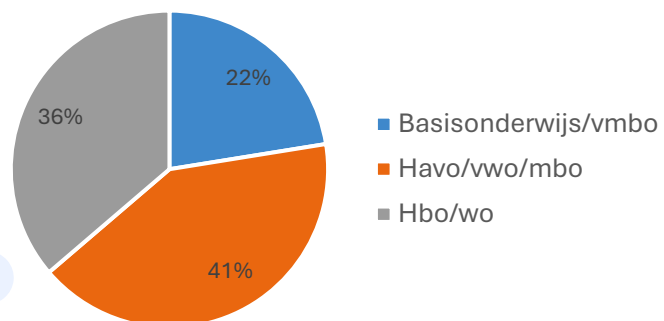
## Geslacht



## Leeftijd



## Opleidingsniveau



## Persoonlijk netto inkomen per maand

