

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a large, semi-circular arrangement of small blue dots. Three thick, curved blue lines are overlaid on the dots, creating a stylized, abstract shape that resembles a partial circle or a large letter 'C'.

AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – Voorjaar 2022

Inleiding

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedrags-toezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. Door middel van de Consumentenmonitor worden ontwikkelingen in het gedrag van consumenten gemeten in de tijd. De Consumentenmonitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor kunnen als volgt worden weergegeven:

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

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor van het voorjaar van 2022, betreffende het deelonderwerp 'Representatief Nederland'. De veldwerkperiode in het LISS panel liep van 4 april tot en met 1 mei. In dit rapport komen het bezit van financiële producten en attitudes ten aanzien van financiën aan bod. De resultaten in dit rapport zijn een representatieve weerspiegeling van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Alle genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) en veranderingen over de tijd in dit rapport zijn statistisch significant.

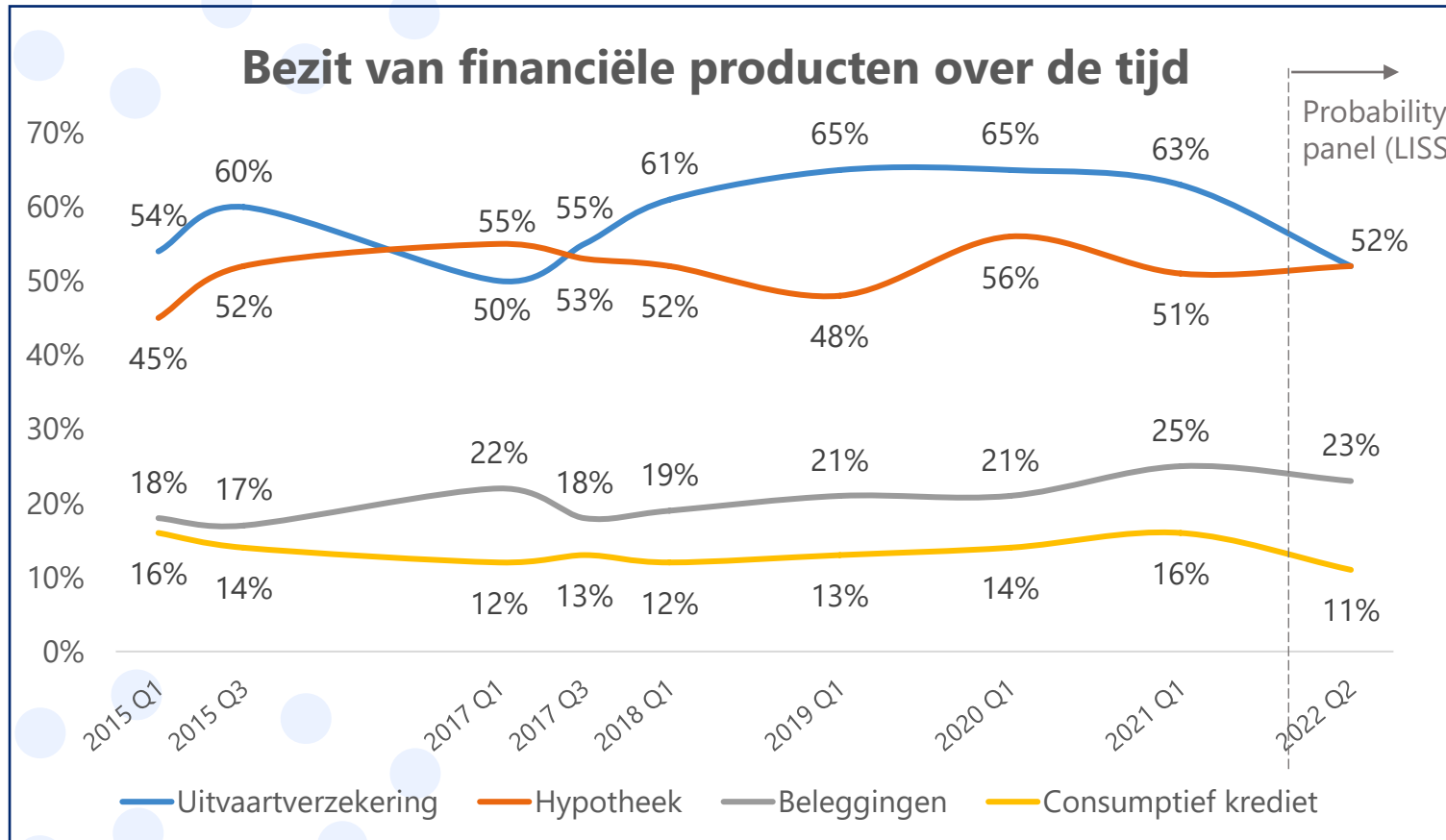
Inhoud

- 4** Bezit van financiële producten en attitudes ten aanzien van financiën
- 15** Methode
- 17** Achtergrondkenmerken



Bezit van financiële producten en attitudes ten aanzien van financiën

Minder Nederlanders bezitten een hypotheek en/of consumptief krediet

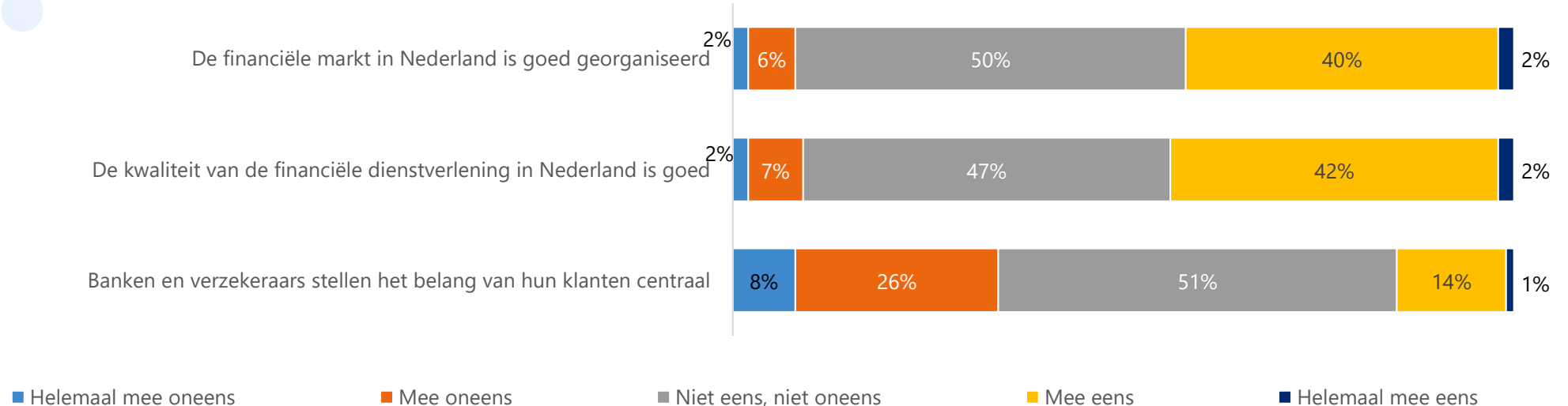


- Ongeveer de helft (52%) van de Nederlanders bezit een uitvaartverzekering, en/of hypotheek.
- Bijna een kwart van de Nederlanders (23%) doet aan beleggen en ruim een op de tien Nederlanders (11%) heeft een consumptief krediet.
- Nederlanders bezitten minder vaak een uitvaartverzekering (52%) ten opzichte van het voorgaande jaar (63%). Let wel, deze verschillen kunnen (deels) worden veroorzaakt door gebruik van een ander type panel (probability vs. non-probability)
- Daarnaast bezitten zij minder vaak een consumptief krediet (11% vs. 16%)

Welke van de onderstaande financiële producten bezit u? (meerdere antwoorden mogelijk) Respondenten konden de volgende toelichtingen lezen: Hypotheek: Een hypotheek is een vorm van lenen die specifiek bedoeld is om de aankoop van een woning te financieren. Een hypotheek wordt verder vaak gesloten voor de verbouwing van een woning; Uitvaartverzekering: Een verzekeringsvorm die de kosten vergoedt van een begrafenis of crematie van een van de verzekerde personen op de polis. Het kan hierbij gaan om een vergoeding in geld waarbij u zelf de begrafenis verder kunt regelen of in de vorm van een vergoeding in natura, waarbij de verzekeraar de kosten betaalt; Lening/consumptief krediet: Een vorm van lening waarbij u direct het totaal geleende bedrag ontvangt. Doorgaans bent u niet gebonden om een bepaald product te kopen. Maandelijks betaalt u een vast bedrag aan rente en/of aflossing. De looptijd staat van tevoren vast.

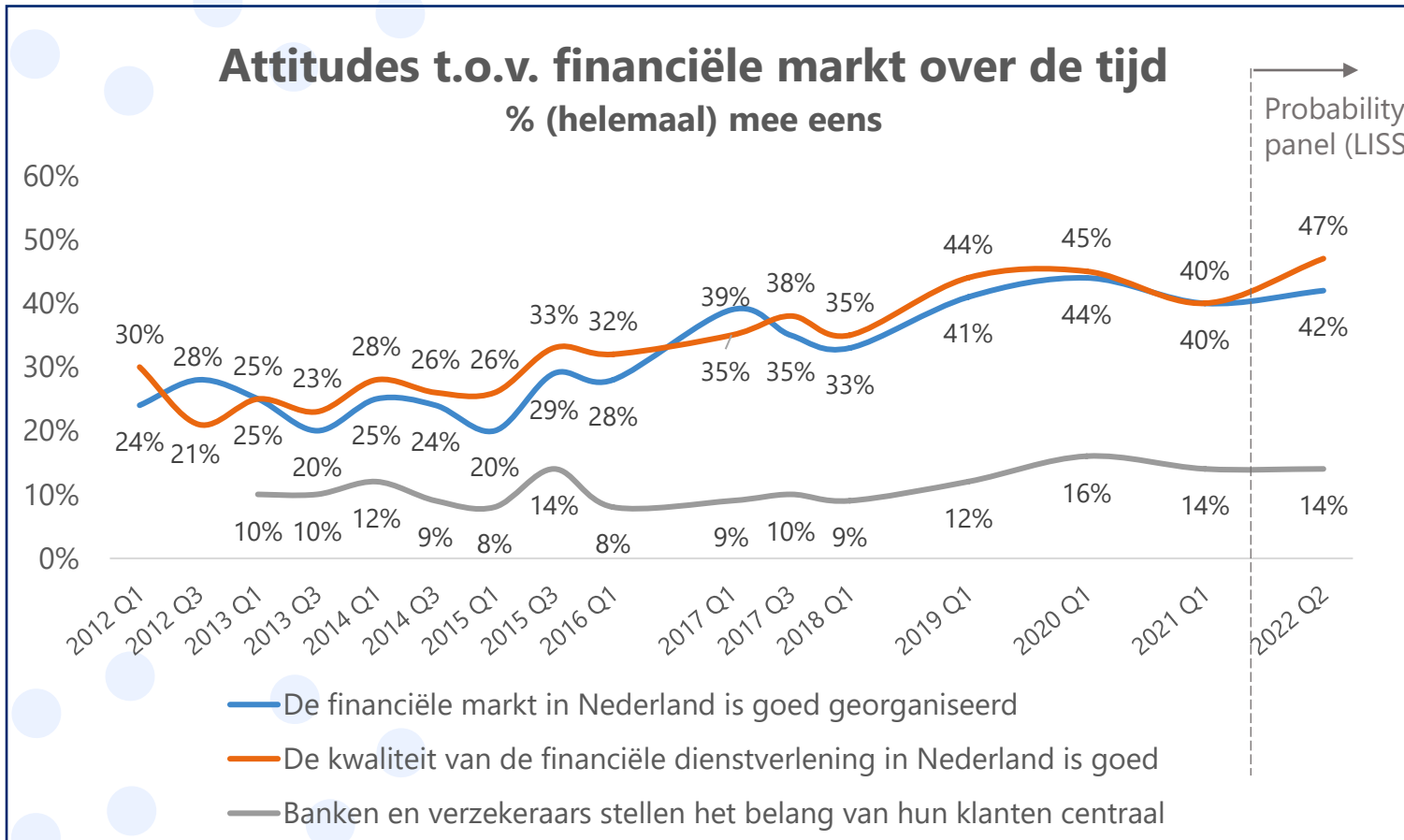
Nederlanders in het algemeen neutraal tot positief over de financiële markt en dienstverlening in Nederland

Stellingen algemene financiële zaken



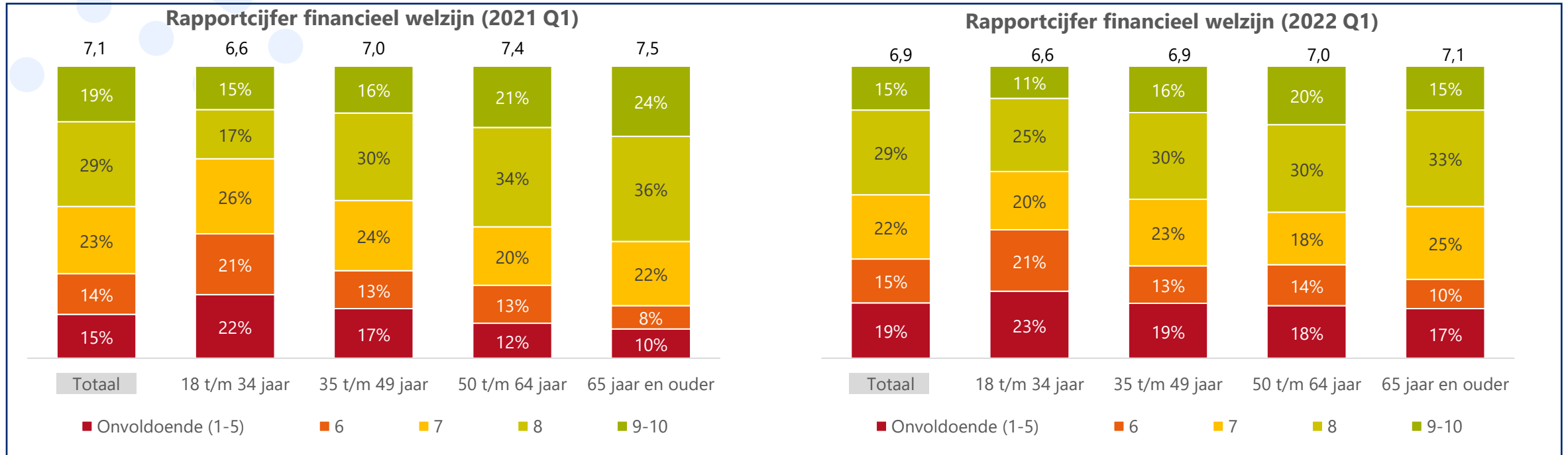
Meer dan 4 op de 10 Nederlanders (42% en 44%) is van mening dat de financiële markt in Nederland goed georganiseerd is en dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening goed is. Minder dan 1 op de 10 Nederlanders is het hier niet mee eens (8% en 9%). Een op de drie Nederlanders (34%) is van mening dat banken en verzekeraars het belang van hun klanten niet centraal stellen. Ongeveer de helft van de Nederlanders staat neutraal tegenover de stellingen.

Minder Nederlanders bezitten een hypotheek en/of consumptief krediet



- Nederlanders zijn vaker van mening dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening goed is, t.o.v. een jaar eerder (47% vs. 42% heeft deze mening).

8 op de 10 Nederlanders geeft financieel welzijn een voldoende

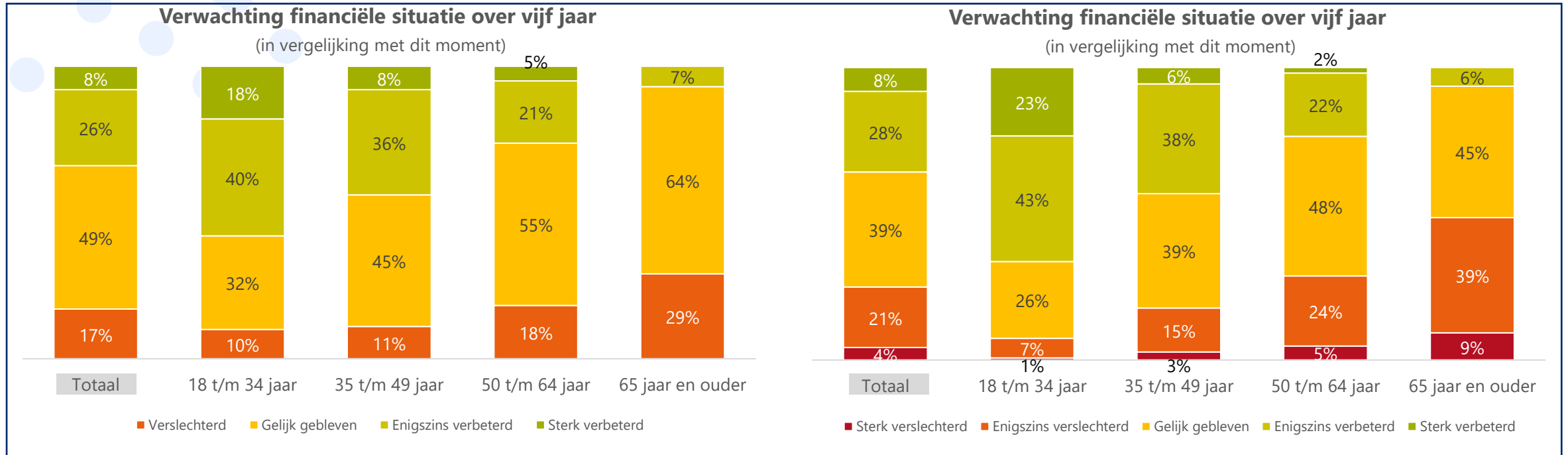


- Meer dan 8 op de 10 Nederlanders (81%) geeft zijn/haar financieel welzijn een voldoende. Gemiddeld beoordelen Nederlanders hun financieel welzijn met een 6,9. Ouderen (65+) kennen gemiddeld een hoger rapportcijfer toe aan hun financieel welzijn dan jongeren (7,1 vs. 6,6).
- Minder Nederlanders geven zijn/haar financieel welzijn een voldoende, vergeleken met het voorgaande jaar (81% vs. 85%). Let wel, dit verschil kan (deels) worden veroorzaakt door gebruik van een ander type panel.

Als u uw financieel welzijn op dit moment een rapportcijfer moet geven, welk cijfer is dat dan?

Representatief Nederland: $n = 1028$; 18-34 jaar: $n = 270$; 35-49 jaar: $n = 253$; 50-64 jaar: $n = 268$; 65 jaar en ouder: $n = 237$

Driekwart van de Nederlanders verwacht dat zijn/haar financiële situatie op zijn minst gelijk blijft



- Driekwart van de Nederlanders (75%) verwacht dat hun financiële situatie gelijk of verbeterd zal zijn ten opzichte van dit moment. Jongeren (18-34 jaar) verwachten vaker dat hun financiële situatie over vijf jaar is verbeterd ten opzichte van alle andere leeftijdsgroepen.
- Ten opzichte van het voorgaande jaar denken minder Nederlanders dat zijn/haar financiële situatie gelijk gebleven of verbeterd is over vijf jaar (83% vs. 75%).

Bijna 9 op de 10 Nederlandse huishoudens heeft een inboedelverzekering afgesloten

Verzekeringen binnen het huishouden



Van alle uitgevraagde verzekeringen hebben Nederlandse huishoudens het vaakst een inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten (87% en 86% van de huishoudens). Een arbeidsongeschiktheidsverzekering komt het minst vaak voor (21%). 4% van de Nederlandse huishoudens heeft géén van de voorgelegde verzekeringen afgesloten.

De meeste verzekeringen zijn direct bij de verzekeraar afgesloten

Afgesloten via ...

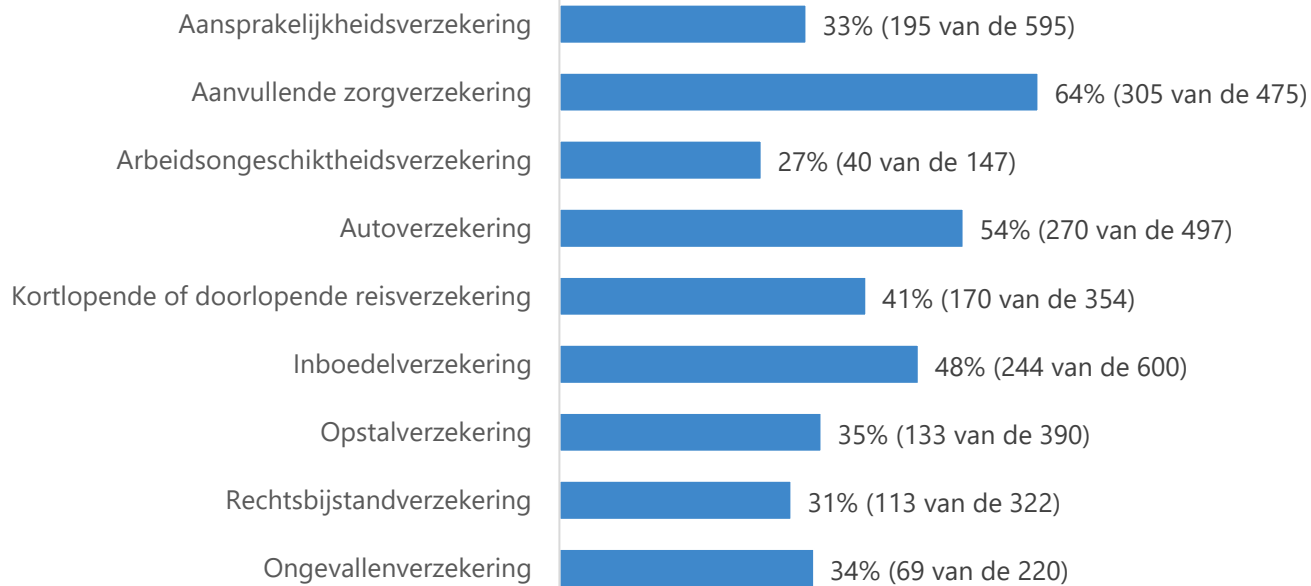


In alle gevallen zijn verzekeringen het vaakst direct bij de verzekeraar afgesloten, gevolgd door afsluiting via een tussenpersoon. De aanvullende zorgverzekering wordt het vaakst direct bij de verzekeraar afgesloten (84% van de huishoudens doet dit).

Huishoudens hebben het vaakst de aanvullende zorgverzekering gecontroleerd

Gecontroleerd of verzekering nog steeds passend is in huidige situatie

(in de afgelopen twee jaar)



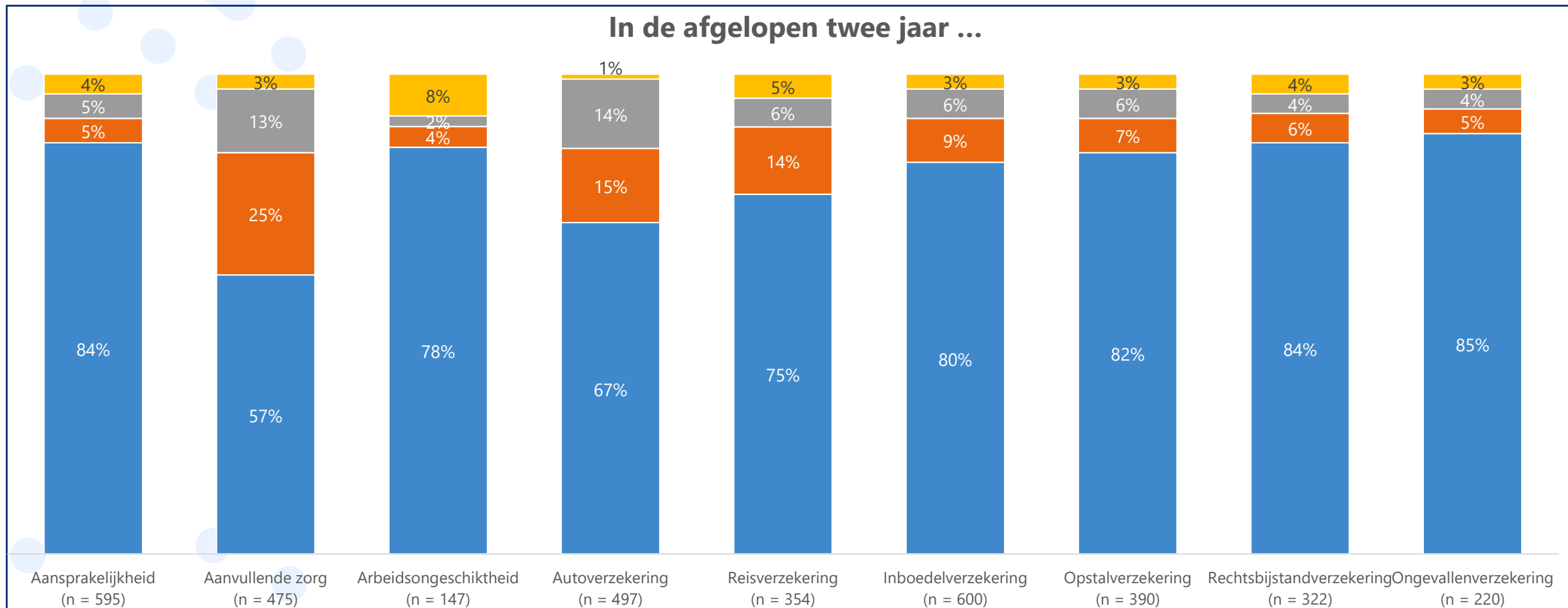
Huishoudens hebben in de afgelopen twee jaar het vaakst gecontroleerd of de aanvullende zorgverzekering nog bij hun situatie past (64% van de huishoudens met aanvullende zorgverzekering(en) heeft dit ten minste één keer gedaan). De arbeidsongeschiktheidsverzekering is het minst vaak gecontroleerd (door 27%). Een kwart van de huishoudens (25%) geeft aan dat zij in de afgelopen twee jaar géén van zijn/haar verzekeringen hebben gecontroleerd.

Welke van deze verzekeringen hebt u in de afgelopen 2 jaar ten minste één keer bekeken om te controleren of ze nog wel bij uw situatie passen? (meerdere antwoorden mogelijk; respondenten konden kiezen uit de bovenstaande verzekeringen waarvan zij eerder hadden aangegeven dat deze er waren binnen het huishouden)

Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen én heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: $n = 668$

De meeste huishoudens hebben niets veranderd aan hun verzekeringen

- .. heb ik de verzekering voor het eerst afgesloten
- .. ben ik naar een andere verzekeraar overgestapt
- .. heb ik bij dezelfde verzekeraar iets veranderd aan de verzekering
- .. heb ik niets veranderd aan de verzekering

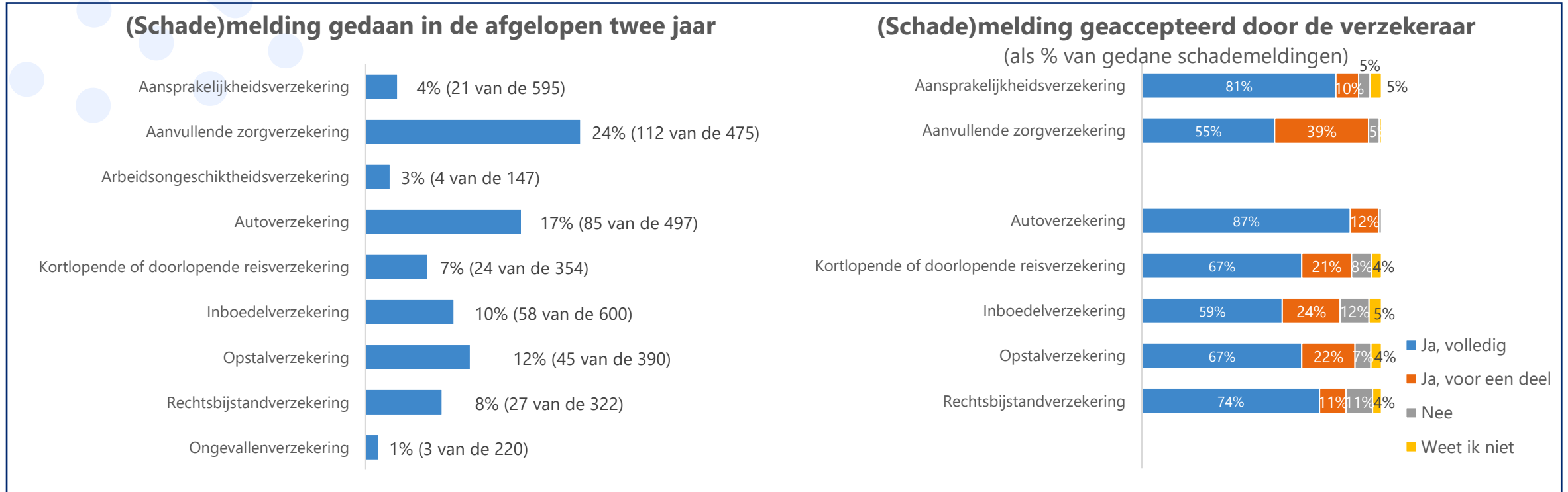


De meeste huishoudens hebben in de afgelopen twee jaar niets veranderd aan hun verzekeringen. Het vaakst hebben huishoudens iets veranderd aan de aanvullende zorgverzekering (43%), gevolgd door de autoverzekering (30%).

Welke situatie is op u van toepassing? In de afgelopen 2 jaar ..

Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen en heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: n = 668

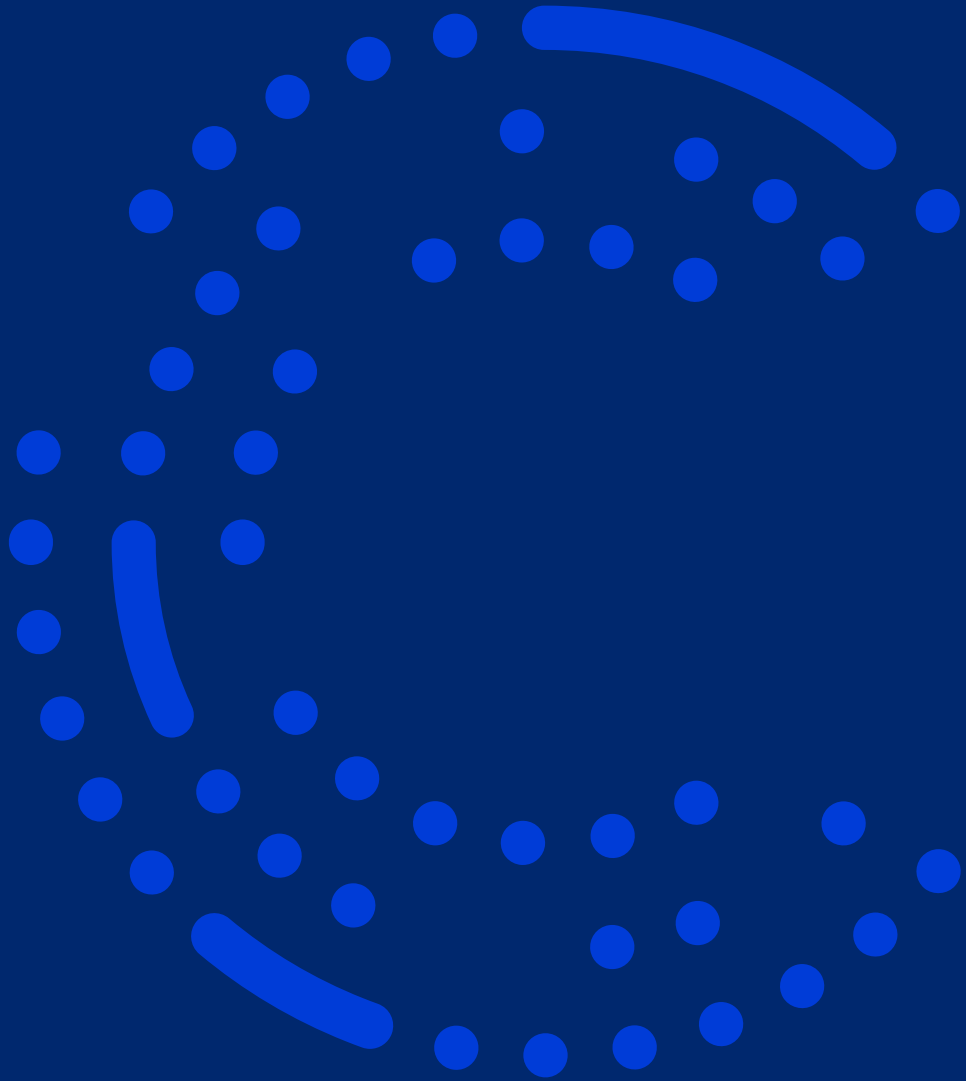
In de meeste gevallen worden claims volledig geaccepteerd door de verzekeraar



In de meeste gevallen worden claims bij alle voorgelegde verzekeringen volledig geaccepteerd door de verzekeraar. Het hoogste percentage geweigerde claims ligt bij inboedelverzekeringen (12%). 57% van de huishoudens die aangeven ten minste een van de bovenstaande verzekeringen te bezitten, geeft aan de afgelopen twee jaar géén (schade)melding te hebben gedaan.

- Bij welke van deze verzekeringen hebt u in de afgelopen 2 jaar een (schade)melding gedaan? Als u voor dezelfde verzekering meerdere (schade)meldingen hebt gedaan, denk dan aan de laatste melding. (meerdere antwoorden mogelijk)
- Is de (schade)melding geaccepteerd door de verzekeraar? Als u voor dezelfde verzekering meerdere (schade)meldingen hebt opgestuurd, denk dan aan de melding die u het laatst hebt gedaan.

Houdt zich (binnen het huishouden vooral) bezig met verzekeringen en heeft minimaal een van bovenstaande verzekeringen: $n = 668$. Let op: sommige subgroepen bevatten weinig observaties.



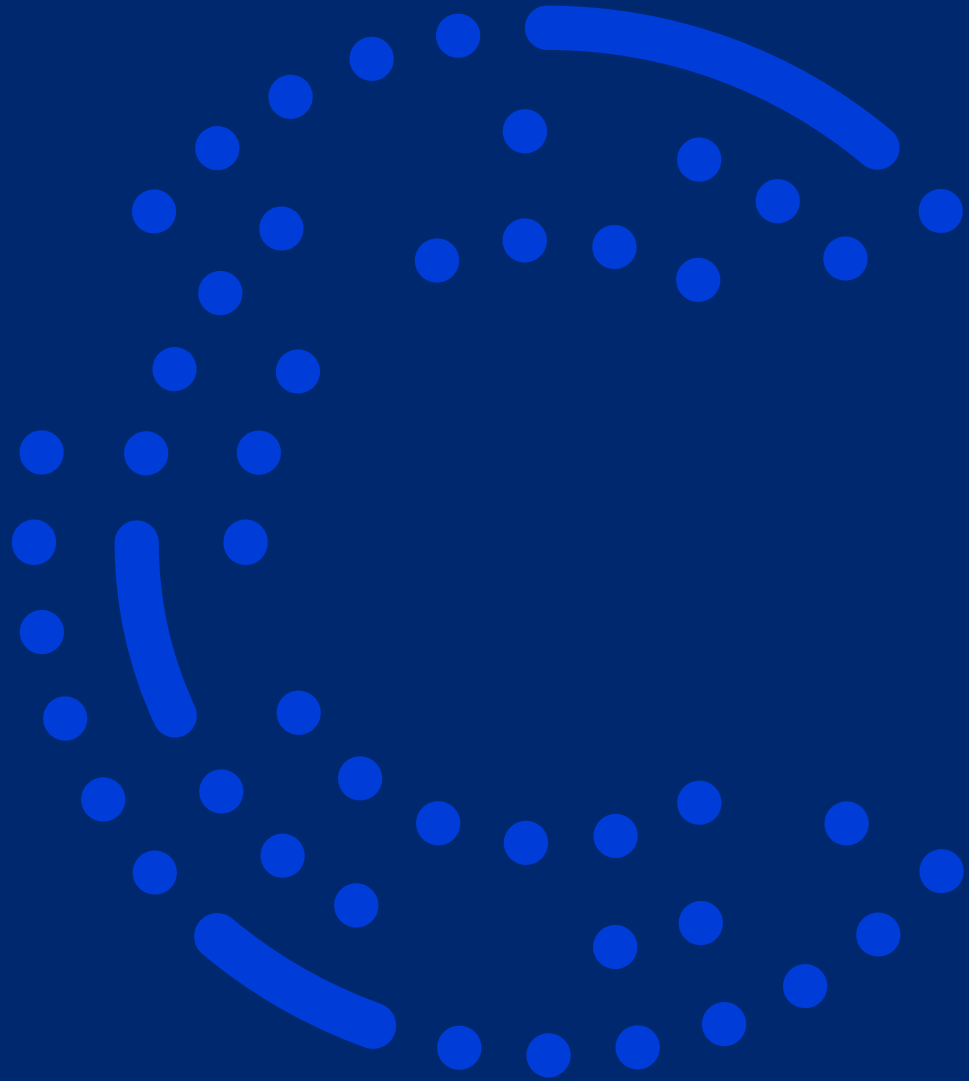
Methode

Steekproef

- Er is een representatieve steekproef (18+) getrokken uit het **LISS panel**. De netto steekproef bestond uit 1028 panelleden.
- Het **veldwerk** vond plaats in april 2022.
- Responspercentage = **73%**.

Het LISS panel

- Het LISS panel is een **representatief online panel** van 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar);
- Het panel is gebaseerd op een aselecte steekproef uit het bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een **probability-based panel**. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden (geen zelfselectie);
- Werving is '**traditioneel**'; huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor een interview;
- **Huishoudens zonder internettoegang** ontvangen infrastructuur via Centerdata (internetverbinding/computer);
- Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca 30 min);
- Zij ontvangen een **relatief hoge beloning** van €15 per uur.



Achtergrondkenmerken

Verdeling naar achtergrondkenmerken

Opleidingsniveau	
Laag en gemiddeld opgeleid	<ul style="list-style-type: none">• Basisonderwijs• Vmbo• Havo/vwo• Mbo• Anders• (Nog) geen onderwijs afgerond
Hoog opgeleid	<ul style="list-style-type: none">• HBO• WO

Geslacht, leeftijd en opleiding

Geslacht	
Man	464 (45%)
Vrouw	564 (55%)

Leeftijd	
18 – 34 jaar	270 (26%)
35 – 49 jaar	253 (25%)
50 – 64 jaar	268 (26%)
65 jaar en ouder	237 (23%)

Opleiding	
Laag en gemiddeld opgeleid	648 (63%)
Hoog opgeleid	380 (37%)

Geslacht, leeftijd en opleiding

Geslacht	
Man	464 (45%)
Vrouw	564 (55%)

Leeftijd	
18 – 34 jaar	270 (26%)
35 – 49 jaar	253 (25%)
50 – 64 jaar	268 (26%)
65 jaar en ouder	237 (23%)

Opleiding	
Laag en gemiddeld opgeleid	648 (63%)
Hoog opgeleid	380 (37%)



CENTERDATA

research institute