



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:

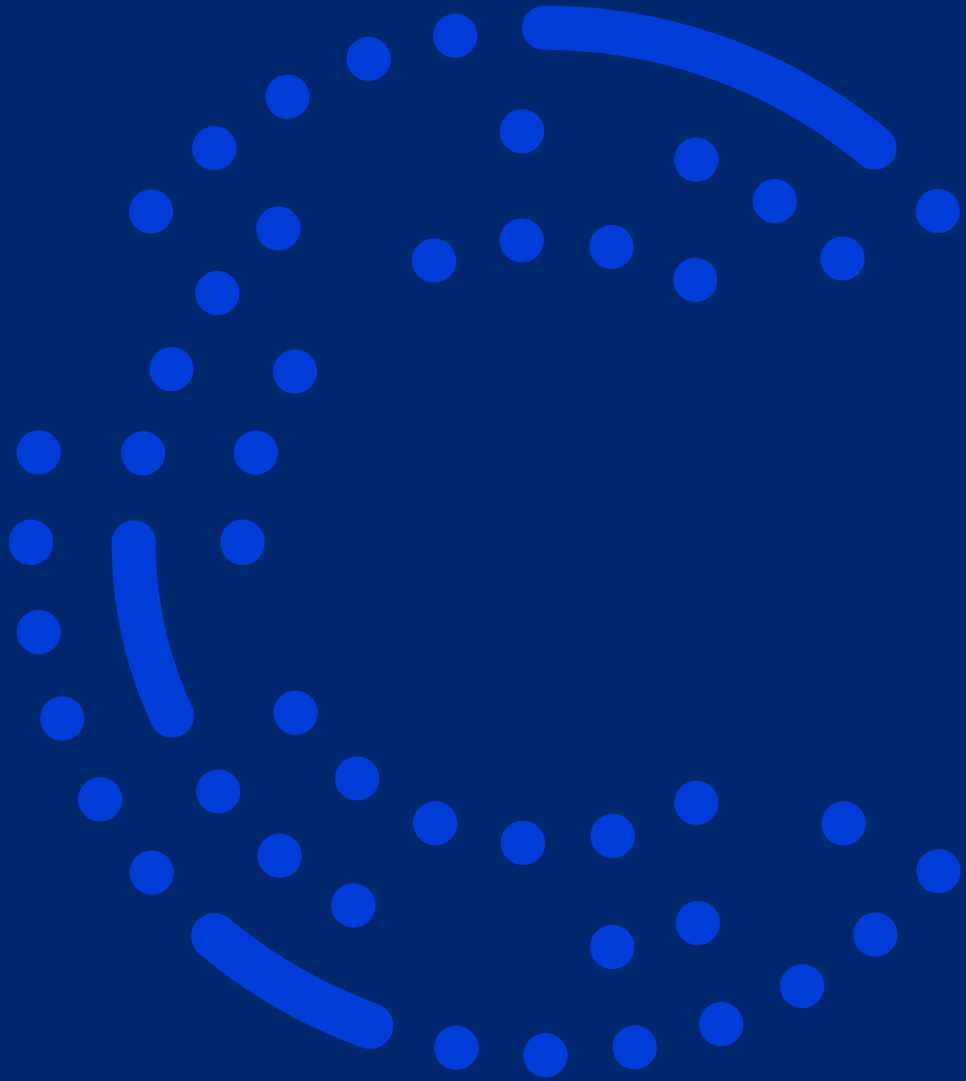
- Beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
- Beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

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 komt de sectie krediet 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.

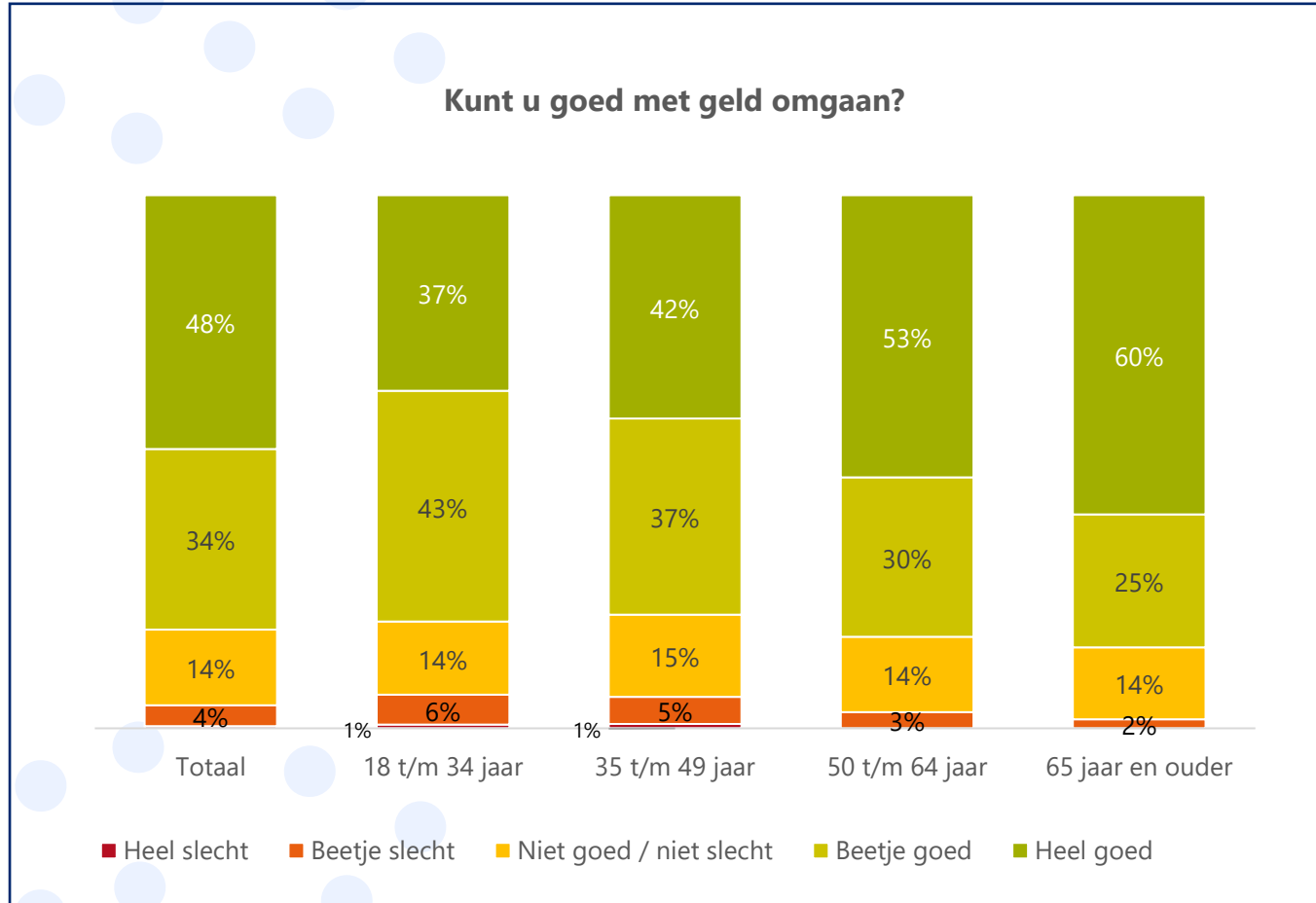
Inhoud

- 4** Bezit van en omgang met kredieten
- 15** Methode
- 17** Achtergrondkenmerken



Bezit van en omgang met kredieten

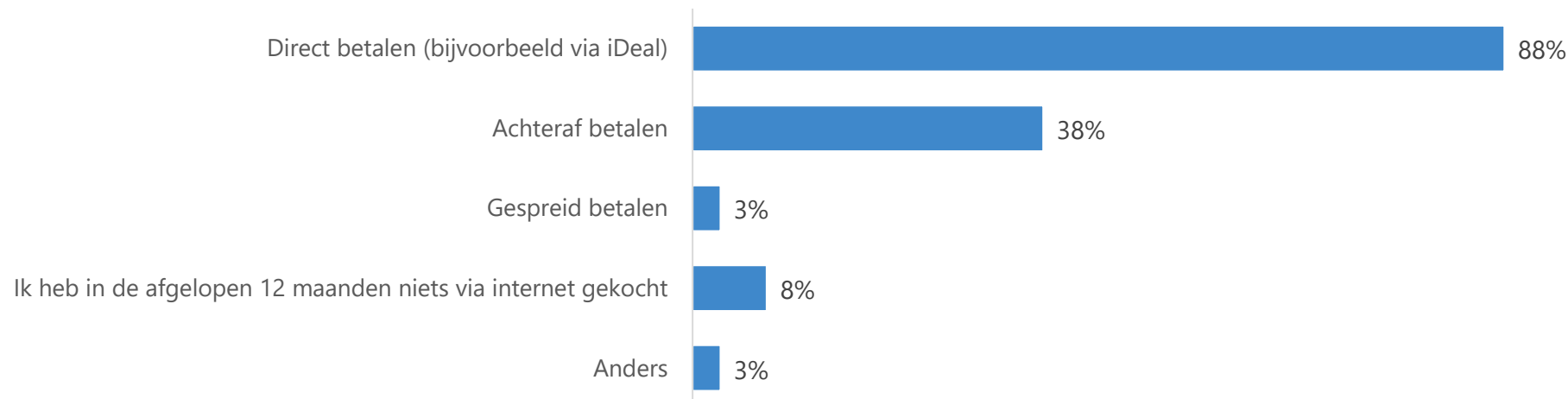
Het merendeel van de Nederlanders vindt dat hij/zij goed met geld om kan gaan



- Ongeveer 8 op de 10 Nederlanders (82%) is van mening dat hij/zij goed met geld kan omgaan.
- Slechts 4% van de Nederlanders vindt dat hij/zij slecht met geld kan omgaan; vrijwel niemand vindt dat hij/zij héél slecht met geld kan omgaan.
- Jongere Nederlanders (< 35 jaar) vinden gemiddeld dat zij minder goed met geld kunnen omgaan, vergeleken met oudere Nederlanders (50+).

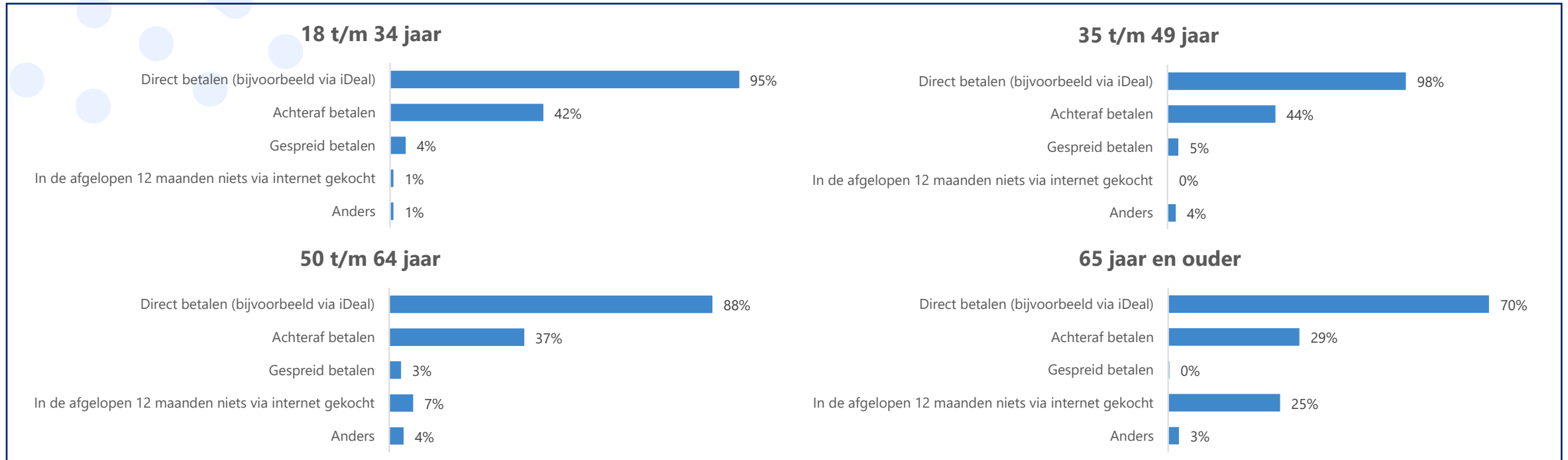
De meeste Nederlanders (9 op de 10) gebruiken direct betalen als betaalmethode op het internet

Betaalmethode internet aankopen



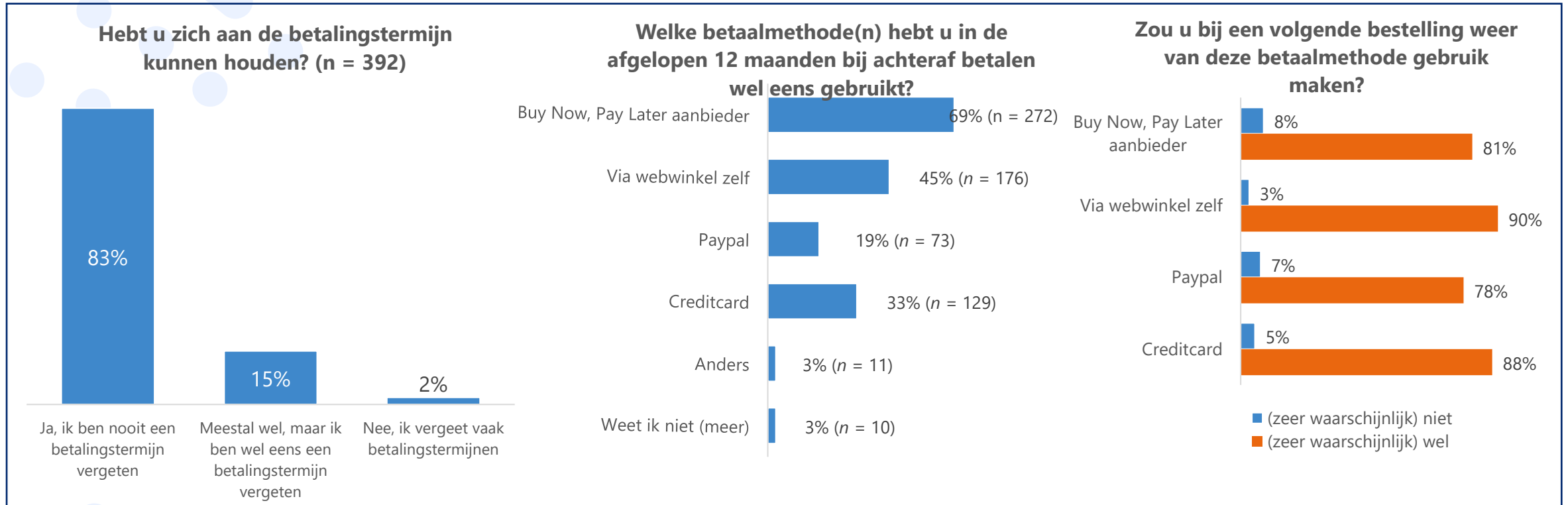
De populairste betaalmethoden op het internet zijn direct betalen (88% van de consumenten) en achteraf betalen (38%). Slechts een enkeling heeft de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van gespreid betalen (3%).

50-minners maken vaker gebruik van de verschillende betaalmethodes



Nederlanders jonger dan 50 jaar maken vaker gebruik van direct betalen, achteraf betalen en gespreid betalen dan ouderen (65+). Ouderen (65+) geven vaker aan in de afgelopen 12 maanden niets via internet te hebben gekocht dan de andere leeftijdsgroepen.

8 van de 10 consumenten die wel eens achteraf betalen houdt zich aan de betalingstermijn



Meer dan 8 van de 10 consumenten die wel eens achteraf betalen heeft zich aan de betalingstermijn gehouden (83%). De meest gebruikte betaalmethoden voor achteraf betalen zijn via (tenminste een van) de uitgevraagde Buy Now, Pay Later aanbieders (Tinka*, Klarna, Afterpay en/of Billink) en via een Creditcard (33%). De meeste gebruikers zouden (zeer) waarschijnlijk opnieuw gebruik maken van de betaalmethode.

- U hebt wel eens spullen achteraf betaald in de afgelopen 12 maanden. Hebt u zich aan de betalingstermijn kunnen houden?
- U hebt wel eens spullen achteraf betaald. Welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden hiervoor wel eens gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Zou u bij een volgende bestelling weer van deze betaalmethode gebruik maken?

De voornaamste reden voor achteraf betalen is dat men zeker wil weten dat de bestelling compleet en in orde is voordat men betaalt

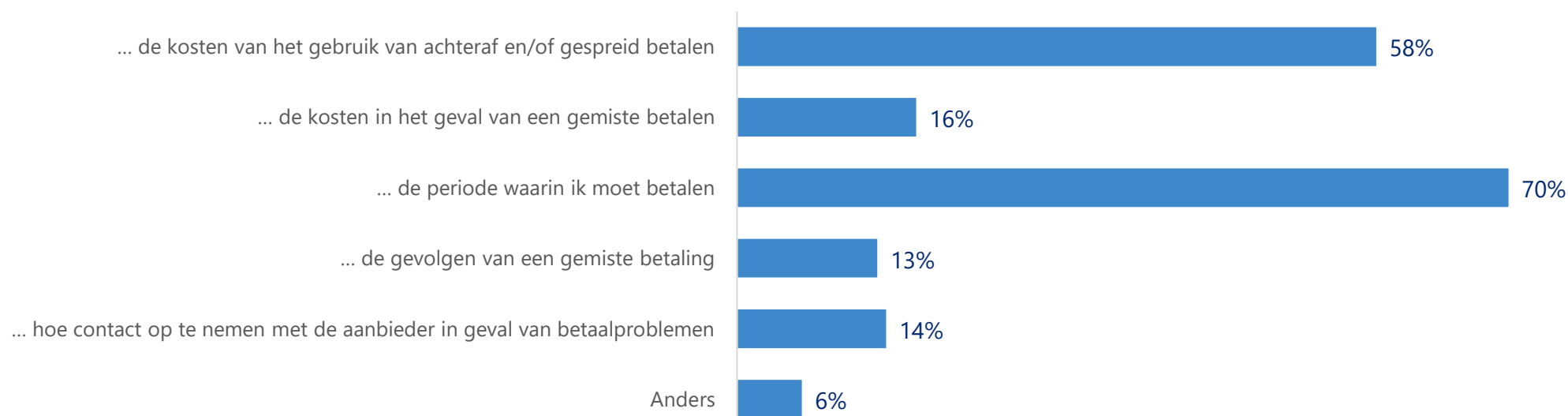
Redenen voor achteraf betalen



De vaakst aangegeven redenen om achteraf en/of gespreid te betalen zijn: zeker willen weten dat de bestelling compleet en in orde is (69%), producten in het echt willen zien voordat men ze betaalt (49%) en nog niet weten of men de spullen die men had besteld wilde houden (33%).

Consumenten zijn over het algemeen goed op de hoogte van de gebruikskosten en betaalperiode van achteraf en/of gespreid betalen

Bij achteraf betalen heb ik duidelijke informatie gekregen over ...



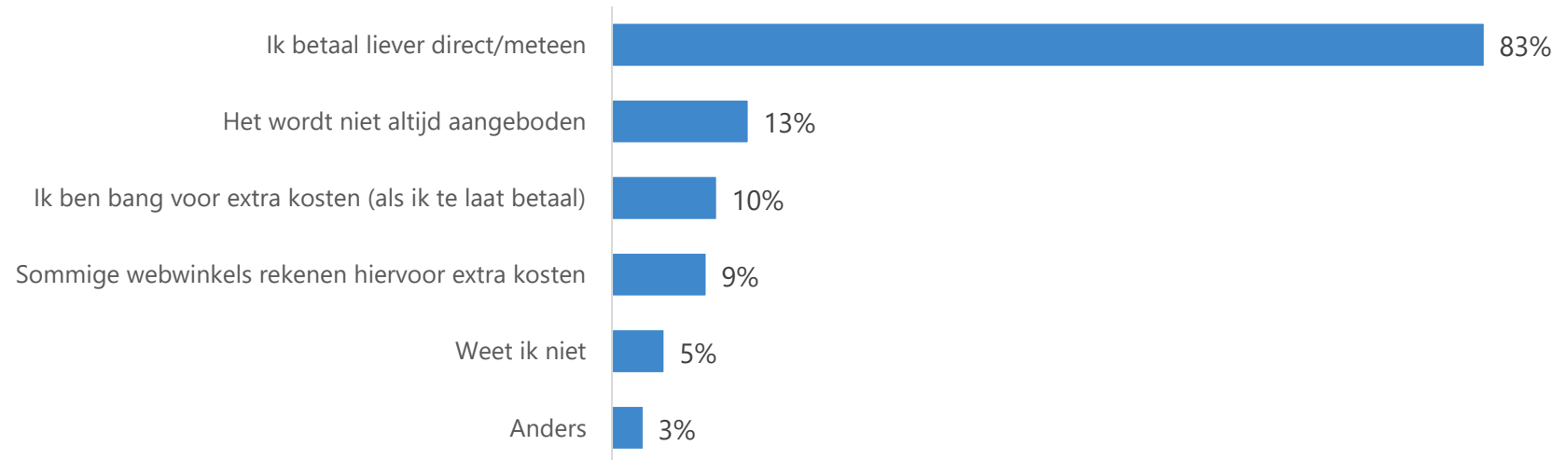
Van de consumenten die in de afgelopen 12 maanden achteraf heeft betaald geeft de meerderheid aan dat zij duidelijke informatie hebben gekregen over de kosten van het gebruik (59%) en de betaalperiode (69%). Minder dan 2 van de 10 geeft aan dat zij duidelijke informatie hebben gekregen over de gevolgen van een gemiste betaling (inclusief de kosten hiervan) en hoe zij contact kunnen opnemen met de aanbieder in geval van betaalproblemen.

U hebt in de afgelopen 12 maanden achteraf en/of gespreid betaald. Waren toen onderstaande situaties op u van toepassing? Bij achteraf en/of gespreid betalen heb ik duidelijke informatie gekregen over ... (meerdere antwoorden mogelijk)

Respondenten die enkel achteraf betalen: $n = 370$

'Ik betaal liever direct/meteen' voornaamste reden om niet achteraf en/of gespreid te betalen

Redenen om niet achteraf en/of gespreid te betalen



Meer dan 8 van de 10 mensen die in de afgelopen 12 maanden géén gebruik hebben gemaakt van achteraf en/of gespreid betalen gaven aan dat zij liever direct betalen. 13% gaf aan dat deze optie niet altijd wordt aangeboden.

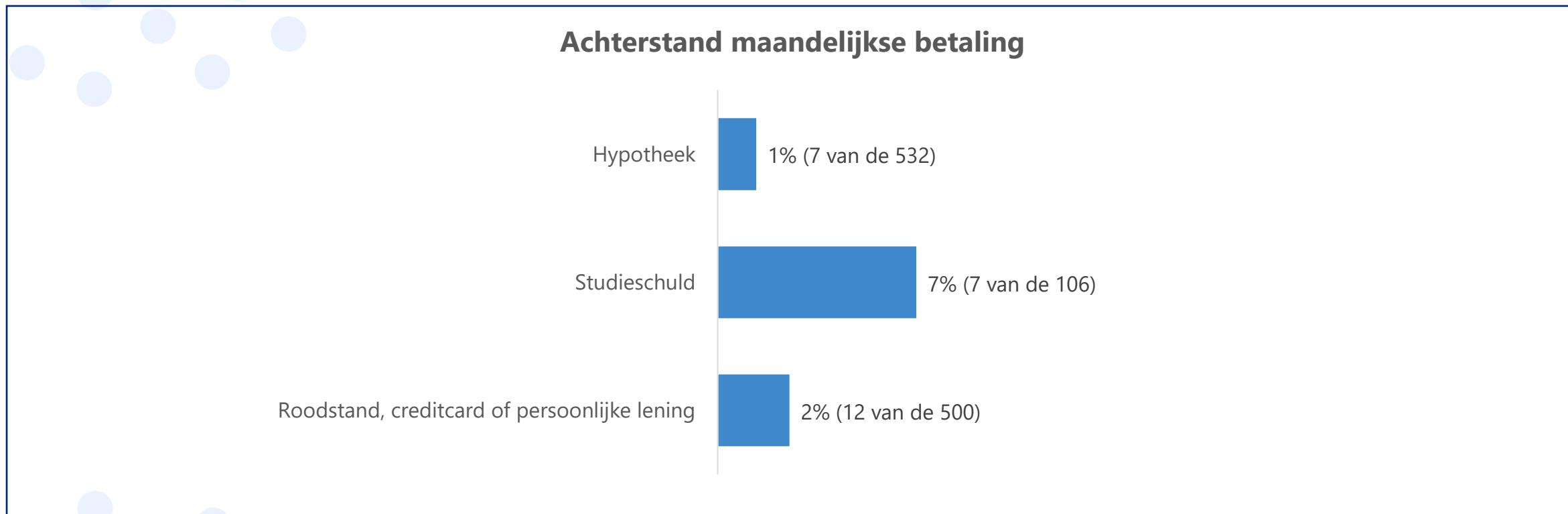
Nederlanders geven aan het vaakst een consumptief krediet in de vorm van een creditcard te bezitten

Bezit consumptieve kredieten



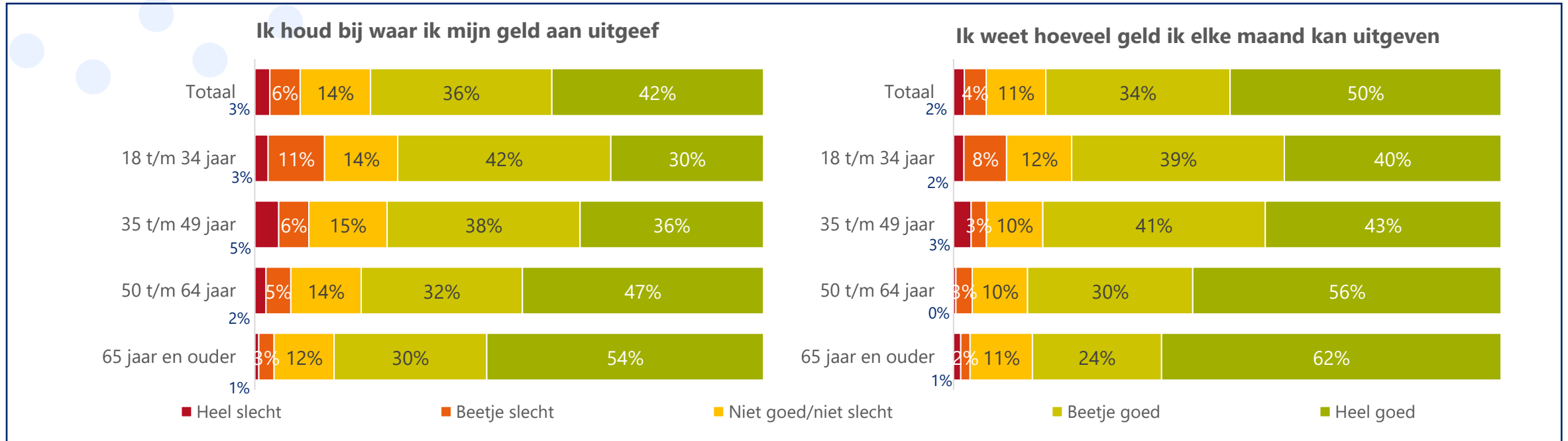
Het meest voorkomende consumptieve krediet dat Nederlanders bezitten is een creditcard (42%). 35% van de Nederlanders geeft aan rood te kunnen staan op de betaalrekening, waarvan 71% (nog) géén gebruik heeft gemaakt. 34% bezit géén van de voorgelegde kredieten.

7% van de Nederlanders heeft een achterstand op de maandelijkse betaling van hun studieschuld

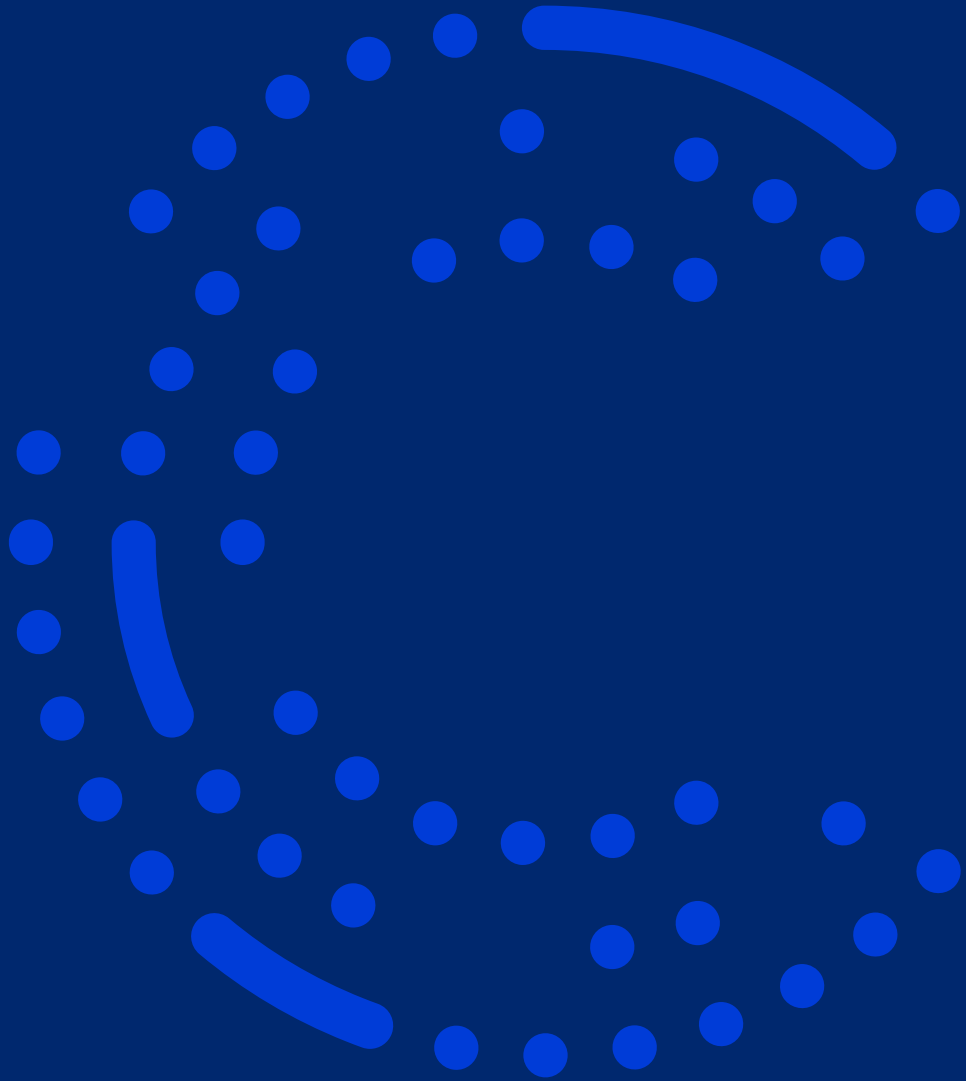


7% van de Nederlanders heeft een achterstand op de maandelijkse betaling van hun studieschuld. 1% heeft een achterstand op de betaling van hun hypotheek.

Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking is goed op de hoogte van zijn/haar financiële situatie



Bijna 8 van de 10 Nederlanders (78%) geeft aan een beetje goed tot heel goed bij te houden waar zij hun geld aan uitgeven. 9% zegt dat zij dit (heel) slecht bijhouden. 84% van de Nederlanders geeft aan te weten hoeveel geld ze elke maand kunnen uitgeven; 6% geeft aan dit niet te weten. Jongeren (18 t/m 34 jaar) houden in mindere mate bij waar zij hun geld aan uitgeven en weten minder vaak hoeveel zij elke maand kunnen uitgeven, vergeleken met 50+ers.



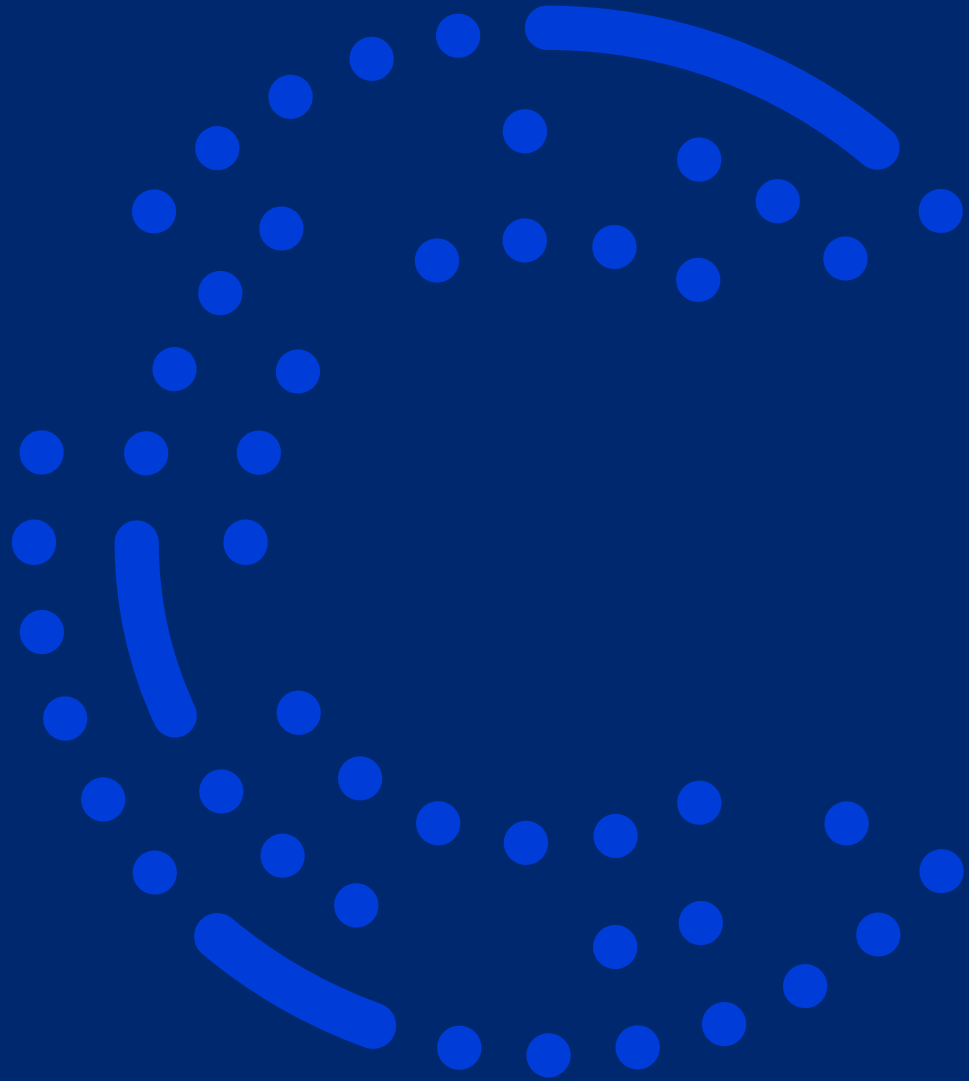
Methode

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