

AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2023

dr. Lisanne Sanders
Isabel van den Heuvel, Msc.
Mara Verheijen, Msc.
dr. Millie Elsen



14 juni 2023

Inleiding

Achtergrond

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. 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.

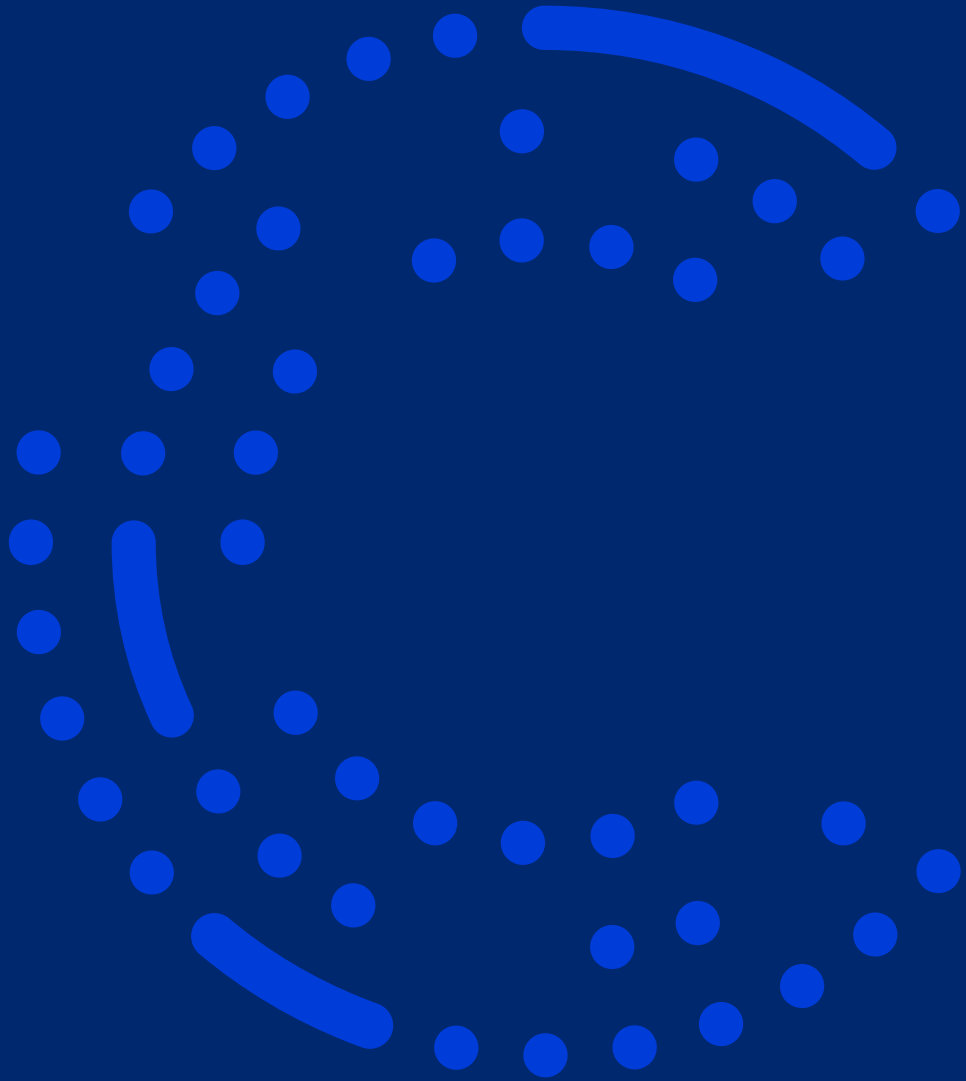
Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in april 2023 (Q2 2023). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 3 en 25 april 2023. 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. Alle in 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.

Inhoud

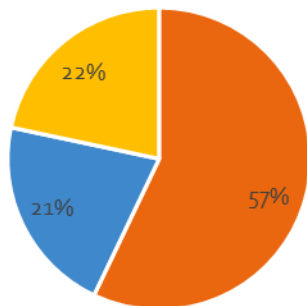
- 4 Financieel advies
- 8 Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Financieel advies

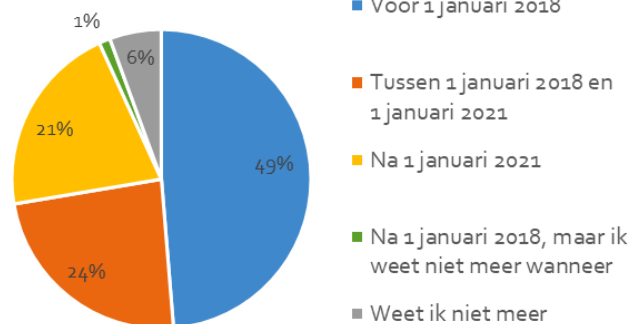
4 op de 10 Nederlanders maakten wel eens gebruik van de diensten van een financieel adviseur

Hebt u wel eens gebruik gemaakt van de diensten van een financieel adviseur?



■ Nee ■ Ja, één keer ■ Ja, meerdere keren

Wanneer was dit?



Wanneer beantwoord met "Ja"

Vraag links: Hebt u wel eens gebruik gemaakt van de diensten van een financieel adviseur? Vraag rechts: Was dit vóór of na 1 januari 2018? Indien na: Was dit vóór of na 1 januari 2021?

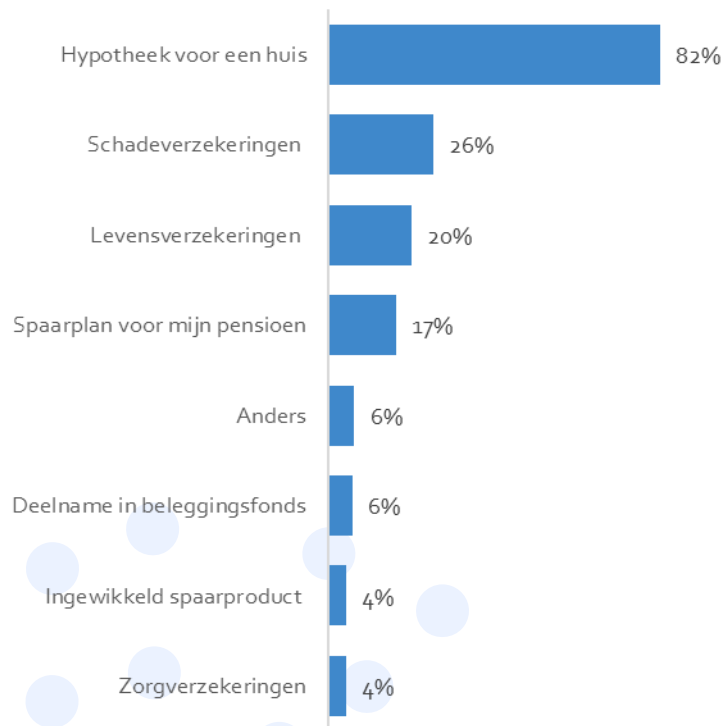
- Ruim 4 op de 10 Nederlanders geven aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van de diensten van een **financieel adviseur** (43%).
- Van de Nederlanders die wel eens gebruik maakten van de diensten van een financieel adviseur, zegt de helft dat **voor het laatst voor 1 januari 2018** te hebben gedaan (49%). 1 op de 5 zegt dat na 1 januari 2021 te hebben gedaan (21%).

Basis links = alle respondenten, n = 1163. Basis rechts = respondenten die minstens een keer gebruik gemaakt hebben van de diensten van een financieel adviseur, n = 499

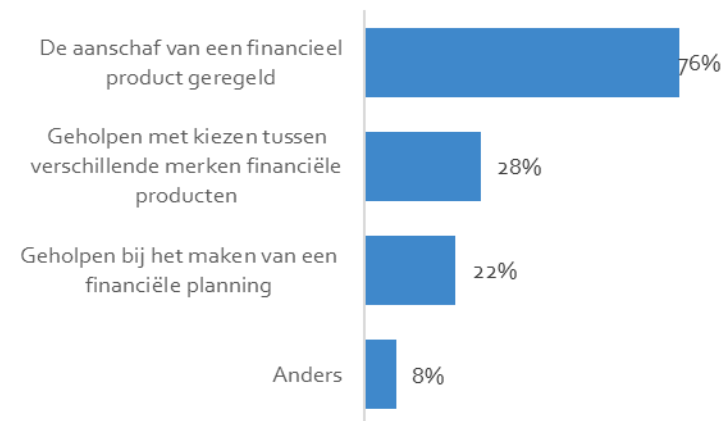
Nederlanders die gebruik maakten van de diensten van een financieel adviseur deden dit het vaakst voor een hypotheek voor een woning

- Ongeveer 8 op de 10 Nederlanders die gebruik maakten van de diensten van een financieel adviseur deed dit voor een **hypotheek** voor een woning (82%). Een kwart schakelde een adviseur in voor een **schadeverzekering** (26%) en 1 op de 5 voor een **levensverzekering** (20%).
- 3 op de 4 Nederlanders die gebruik maakten van de diensten van een financieel adviseur, lieten de financieel adviseur de **aanschaf van een product** regelen (76%).

Hebt u wel eens gebruik gemaakt van de diensten van een financieel adviseur voor een van de volgende zaken?



Wat heeft de financieel adviseur toen voor u gedaan?

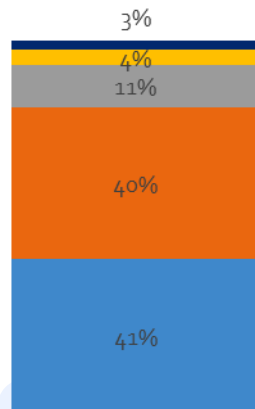


Basis: respondenten die minstens een keer gebruik gemaakt hebben van de diensten van een financieel adviseur, n = 449

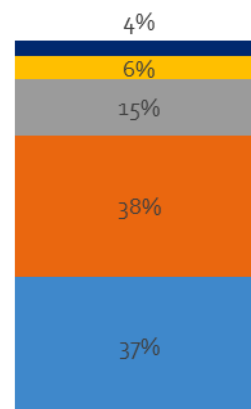
Vraag links: Hebt u wel eens gebruik gemaakt van de diensten van een financieel adviseur voor een van de volgende zaken? (Als u vaker van een financieel adviseur gebruik hebt gemaakt, denk bij het beantwoorden van de volgende vragen dan aan de laatste keer dat u dat deed.)
Vraag rechts: Wat heeft de financieel adviseur toen voor u gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Ongeveer 3 op de 4 respondenten die advies inwonnen bij een financieel adviseur zeggen nu nog steeds tevreden te zijn over het advies dat zij kregen

Ik was **toen** tevreden over het financieel advies wat ik toen had gekregen



Ik ben **nu nog steeds** tevreden over het financieel advies wat ik toen had gekregen

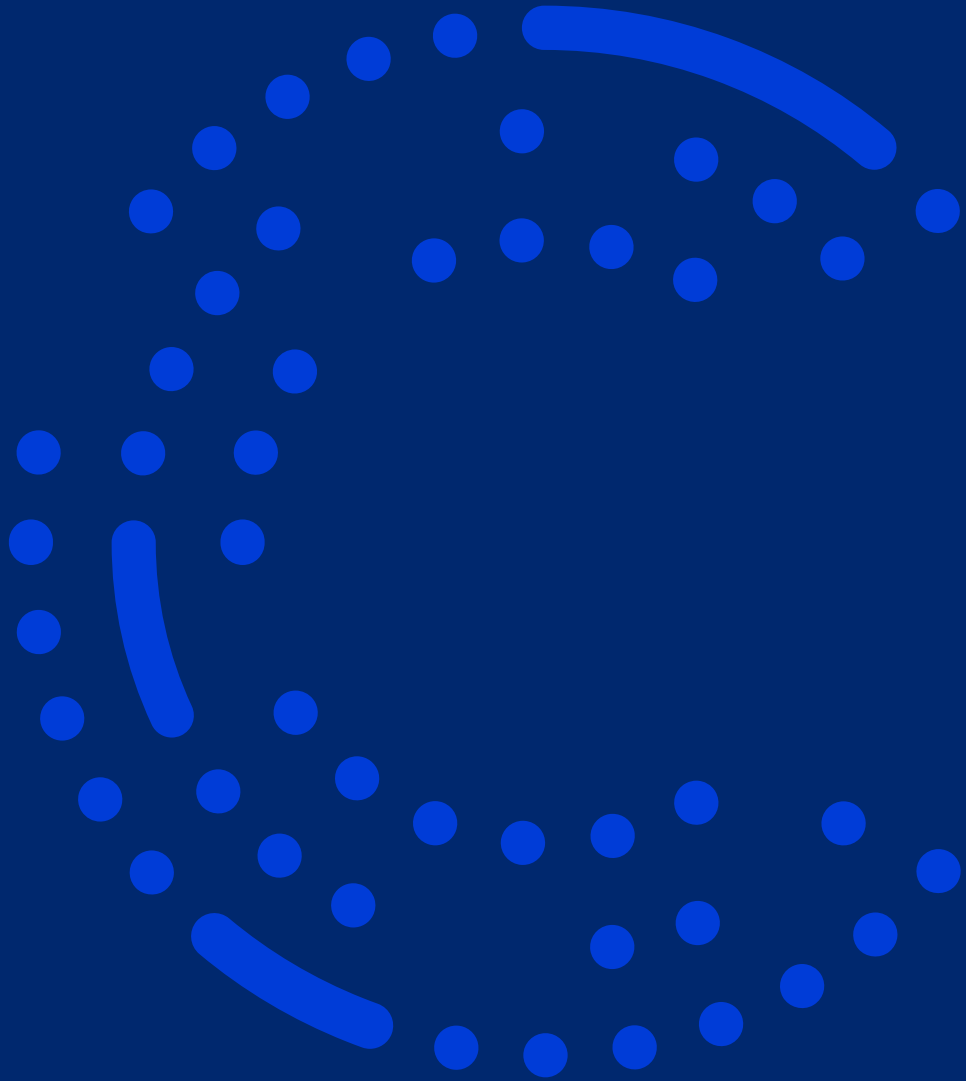


■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens

Vraag: Hier ziet u een aantal uitspraken. Geef voor elke uitspraak aan of u het ermee oneens of eens bent.

- Op het moment dat **men het financieel advies ontving**, waren 8 op de 10 Nederlanders tevreden over het advies (81%).
- Drie kwart is **nu nog steeds** tevreden over het advies (75%).

Basis = respondenten die minstens een keer gebruik gemaakt hebben van de diensten van een financieel adviseur, n = 499



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving

Onderzoeksmethode

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel*** tussen 3 en 31 oktober 2022.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 1773 panelleden.
- **1163 panelleden** vulden de vragenlijst compleet in (**responspercentage = 66%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

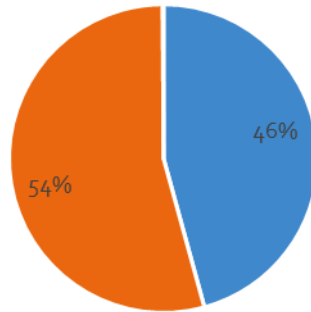
* Het LISS panel

- 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**. 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 vergoeding** van €15 per uur.

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.

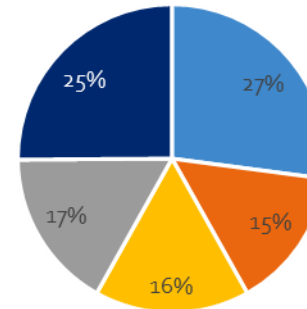
Steekproefbeschrijving

Geslacht



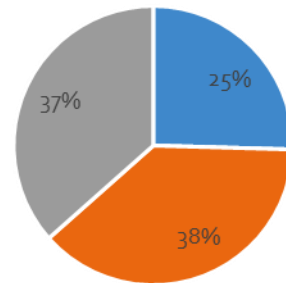
■ man ■ vrouw ■ anders

Leeftijd



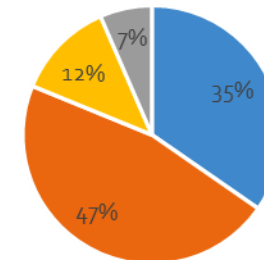
■ 18-34 jaar ■ 35-44 jaar ■ 45-54 jaar ■ 55-64 jaar ■ 65 jaar of ouder

Opleidingsniveau (hoogst voltooid)



■ basisonderwijs/vmbo ■ havo/vwo/mbo ■ hbo/wo

Persoonlijk netto inkomen per maand



■ €1.500 of minder ■ Tussen €1.500 en €3.000
■ Meer dan €3.000 ■ Weet niet/wil niet zeggen



CENTERDATA

research institute