



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2025

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



19 juni 2025

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 april 2025 (Q2 2025). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 7 en 30 april 2025. 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. De toelichtingen die in paarsblauwe vakken staan kregen respondenten ook te lezen.

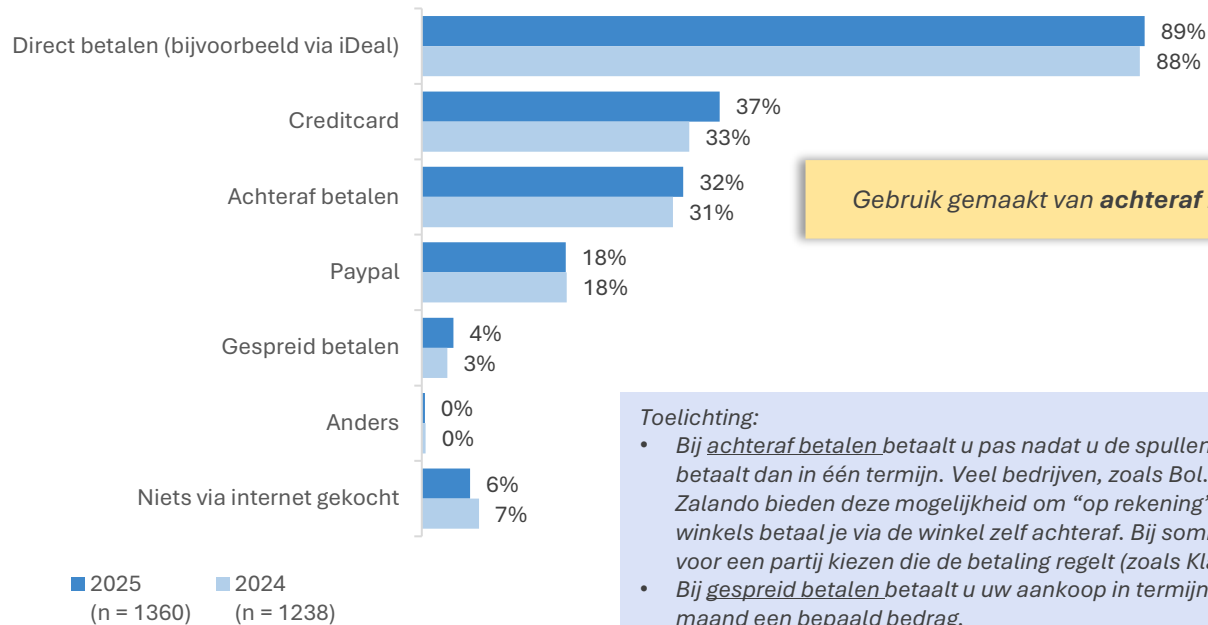


Krediet

Een derde van de Nederlanders zegt in de 12 afgelopen maanden gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen – meestal enkele keren per jaar tot maandelijks



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

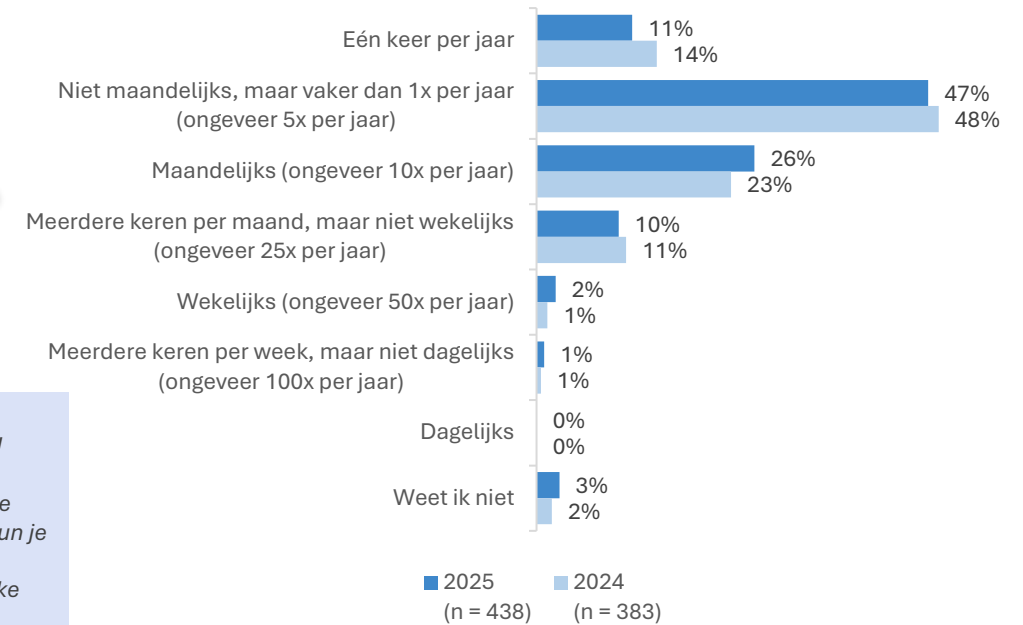


Gebruik gemaakt van **achteraf betalen**

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 betaal 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.

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



- Net als in 2024 geven in 2025 bijna 9 op de 10 Nederlanders aan gebruik te hebben gemaakt van direct betalen (bv. via iDeal) bij online aankopen.
- Het aandeel dat aangeeft een creditcard te hebben gebruikt voor internetaankopen is gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 33% naar 37%).
- Ongeveer een derde van de Nederlanders zegt bij online aankopen gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen. De groep die hiervan gebruik maakte, deed dit even frequent als in 2024 (figuur rechts). Ongeveer 40% van deze groep zegt maandelijks of vaker gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen.

Vraag (links): Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vraag (rechts): Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen?

Basis (links) = alle respondenten, 2025: n = 1360

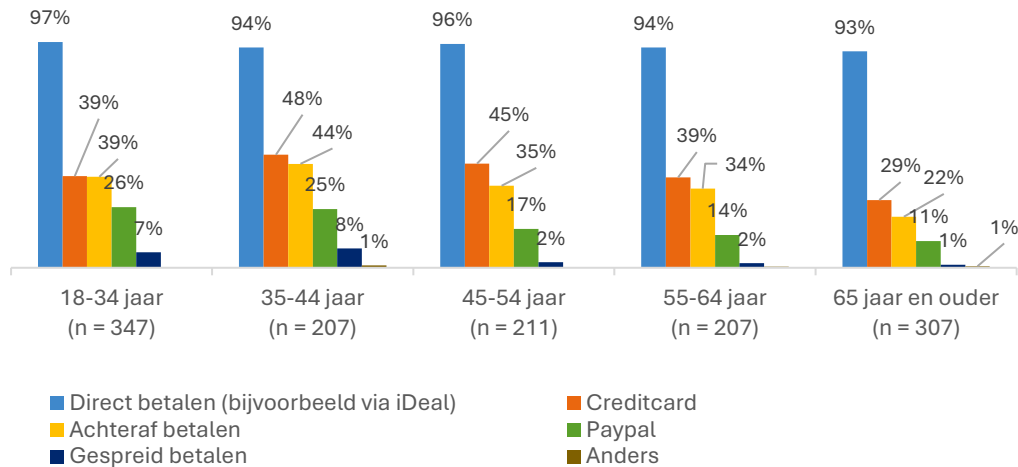
Basis (rechts) = respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van achteraf betalen, 2025: n = 438

Achteraf betalen is populairder onder Nederlanders onder (vs. boven) 65 jaar; gebruikers onder 55 jaar zeggen bovendien *frequenter* gebruik te hebben gemaakt van deze betaalmethode



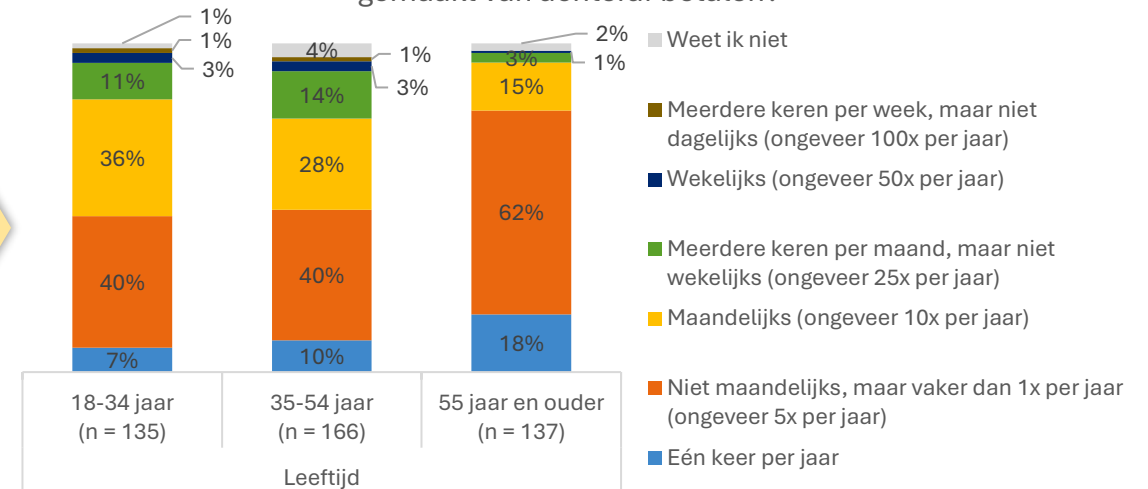
Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht?

Meerdere antwoorden mogelijk



Gebruik gemaakt van **achteraf betalen**

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

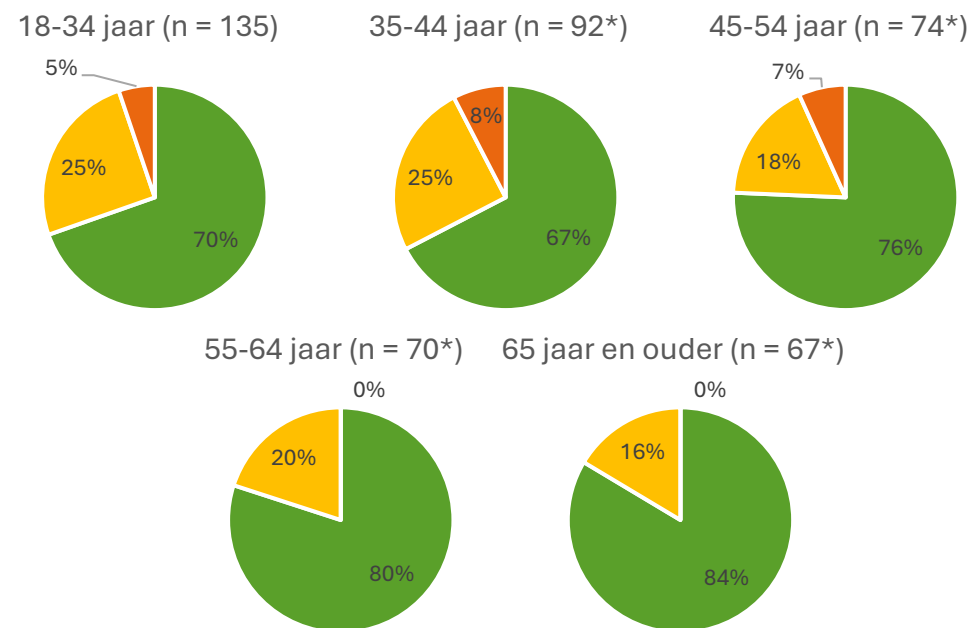
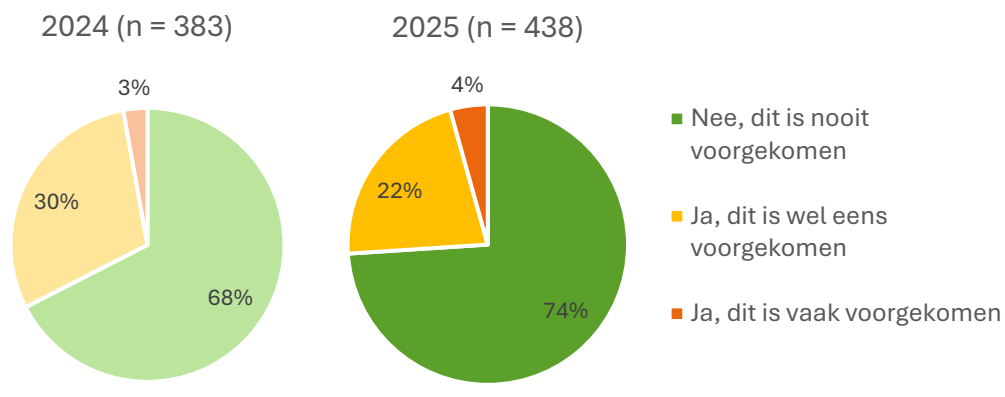


- Nederlanders jonger dan 65 jaar geven vaker aan spullen via internet te hebben gekocht (18-34: 98%, 35-44: 97%, 45-54: 98%, 55-64: 97%) dan 65-plussers (86%).
- Alle leeftijdsgroepen zeggen het meest gebruik te hebben gemaakt van direct betalen. Het (zelfgerapporteerde) gebruik van creditcard is het hoogst onder 35-54 jarigen (significant hoger dan onder 65-plussers). Het (zelfgerapporteerde) gebruik van Paypal en gespreid betalen is het hoogst in de jongste leeftijdsgroepen (18-44 jaar) en neemt af naarmate leeftijd stijgt.
- Nederlanders onder 65 jaar geven vaker aan dat zij in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van achteraf betalen dan 65-plussers. Binnen de groep die gebruik maakte van achteraf betalen, zeggen mensen onder 55 jaar bovendien (vaker dan 55-plussers) relatief *frequent* gebruik te hebben gemaakt van deze betaalmethode. Zo zegt ongeveer de helft van de gebruikers onder 55 minstens maandelijks (of ongeveer 10 keer per jaar) gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen, tegenover minder dan een vijfde van de 55-plussers.

Een kwart geeft aan dat het bij achteraf betalen niet (altijd) is gelukt 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?

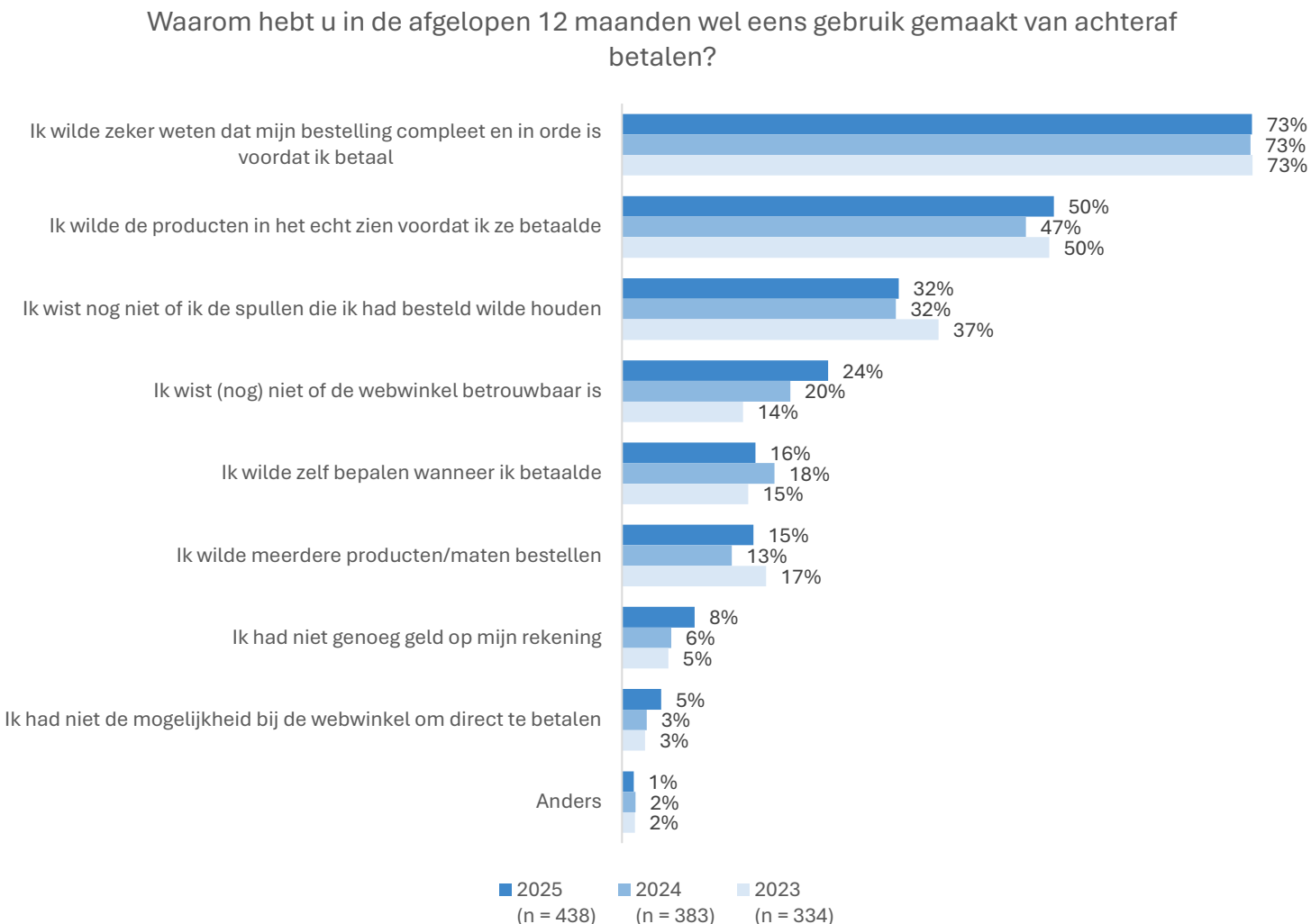


- Drie kwart van de Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van achteraf betalen, zegt (altijd) binnen het gestelde aantal dagen te hebben betaald.
- Ongeveer 1 op de 4 geeft aan (wel eens of vaak) een betaaltermijn te hebben gemist. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van vorig jaar, toen nog 1 op de 3 aangaf (wel eens of vaak) een betaaltermijn te hebben gemist.
- Binnen de groep die gebruik maakte van achteraf betalen, zegt ongeveer 1 op de 25 dat het *vaak* is voorgekomen dat men niet binnen het gestelde aantal dagen heeft betaald. 18-54 jarigen die gebruik maakten van achteraf betalen geven dit vaker aan dan mensen van 55 jaar en ouder.

Zorgen over de betrouwbaarheid van de webwinkel zijn belangrijker geworden als reden voor achteraf betalen

- Net als in 2023 en 2024, geeft bijna drie kwart aan gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen omdat men zeker wilde weten dat de bestelling compleet en in orde was voordat men betaalde. De helft van de gebruikers koos voor achteraf betalen omdat men de producten eerst in het echt wilden zien.
- Over het algemeen zijn de redenen die worden gegeven voor het gebruik van achteraf betalen vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel zien we een significante toename in het aandeel dat zegt gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen vanwege zorgen over de betrouwbaarheid van de webwinkel (van 14% in 2023 naar 24% in 2025).

Vraag: Waarom hebt u in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van achteraf betalen? Meerdere antwoorden mogelijk.



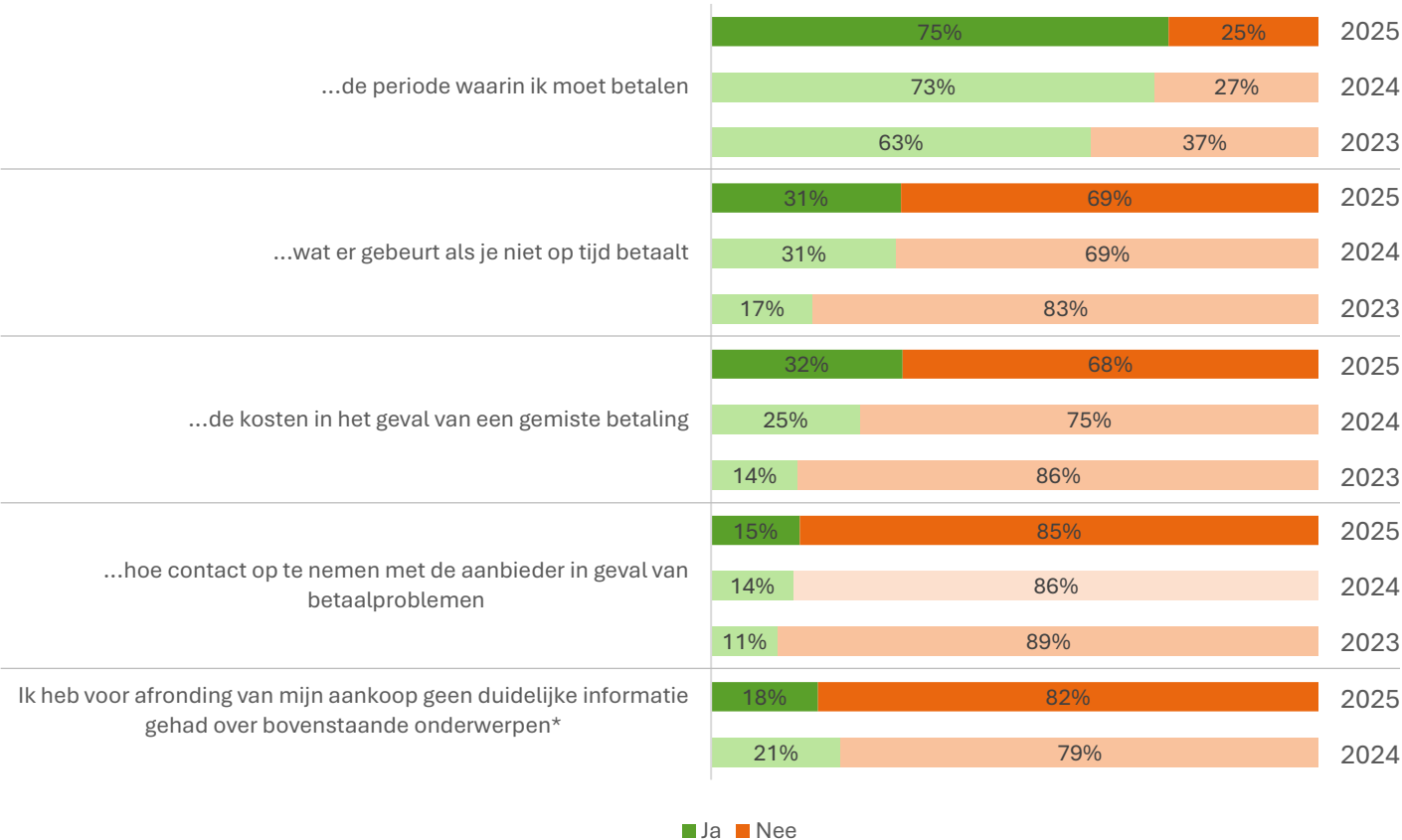
Basis = respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen, 2025: n = 438

7 op de 10 geven aan vooraf geen duidelijke informatie te hebben gekregen over de gevolgen van een gemiste betaling



- Een ruime meerderheid van de mensen die het afgelopen jaar gebruik maakten van achteraf betalen, geeft aan vooraf geen duidelijke informatie te hebben ontvangen over wat er gebeurt als je niet op tijd betaalt (69%), over de kosten bij een gemiste betaling (68%), of over hoe contact op te nemen met de aanbieder bij betaalproblemen (85%). Wel zien we over de jaren heen enige verbetering op deze punten.
- De meesten (drie kwart) geven aan wel duidelijk geïnformeerd te zijn over de betalingstermijn (75%).
- 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.

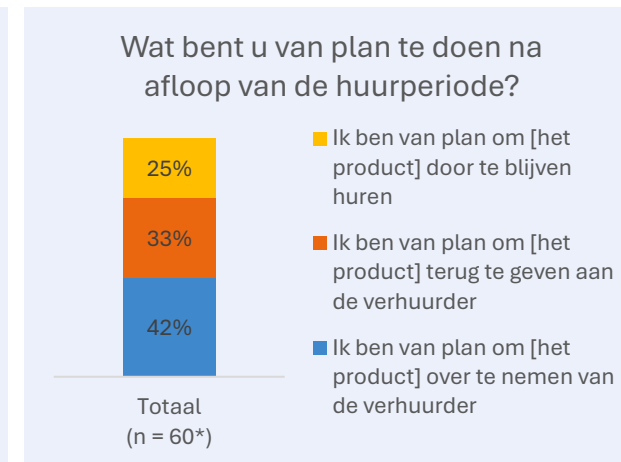
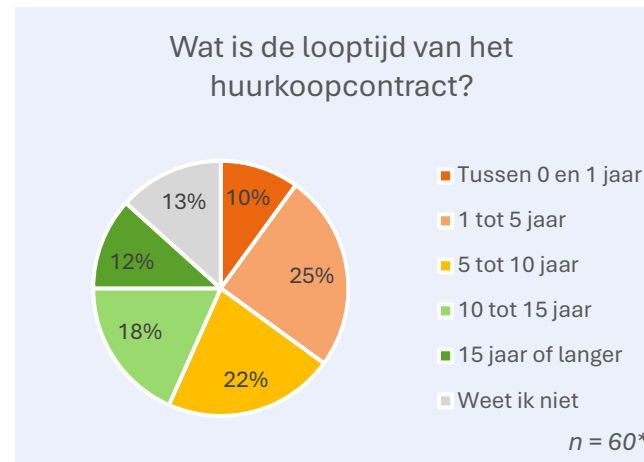
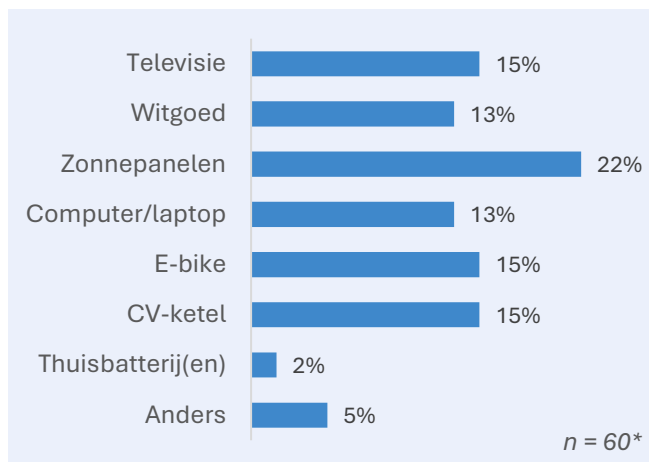
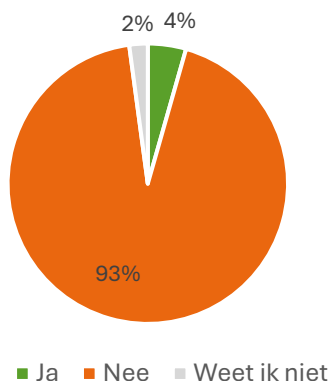
Basis = respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van achteraf betalen, 2023: n = 334, 2024: n = 383, 2025: n = 438. *In 2023 was er een extra antwoordoptie (“...de kosten van het gebruik van achteraf betalen”). Hierdoor is de reactie op de stelling “Ik heb voor afronding van mijn aankoop geen duidelijk informatie gehad over bovenstaande onderwerpen” niet te vergelijken over de tijd.

Ongeveer 1 op de 25 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?



- Ongeveer 1 op de 25 Nederlanders zegt op dit moment een product te huurkopen. Binnen de steekproef zijn er verschillende mensen die zonnepanelen, een CV-ketel, e-bike, televisie, witgoed of een computer/laptop huurkopen (maar let op; het aantal waarnemingen is laag).
- De looptijd van de huurkoopcontracten loopt sterk uiteen. 1 op de 10 zegt een huurkoopcontract te hebben met een looptijd korter dan een jaar, een kwart tussen 1 en 5 jaar en ongeveer de helft 5 jaar of langer (ruim 1 op de 10 weet het niet).
- Ruim 4 op de 10 mensen met een huurkoopcontract zijn van plan het huurkoopproduct na afloop van de huurperiode over te nemen van de verhuurder, een kwart wil het blijven huren en een derde is van plan het aan de verhuurder terug te geven.

Vraag (links): Welke van de onderstaande producten huurkoopt u op dit moment? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vraag (midden): Wat is de looptijd van het huurkoopcontract van [huurkoopproduct]? Let op: het gaat over de hele looptijd van het huurkoopcontract, niet over de tijd die nog over is. Vraag (rechts): Wat bent u van plan om met [huurkoopproduct] te doen na afloop van de huurperiode?

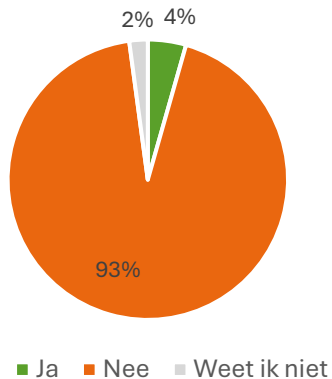
Basis (links) = alle respondenten, n = 1360

Basis (midden/rechts) = respondenten die aangeven een of meerdere van de producten te huurkopen, n = 60. *Let op: het aantal waarnemingen is laag

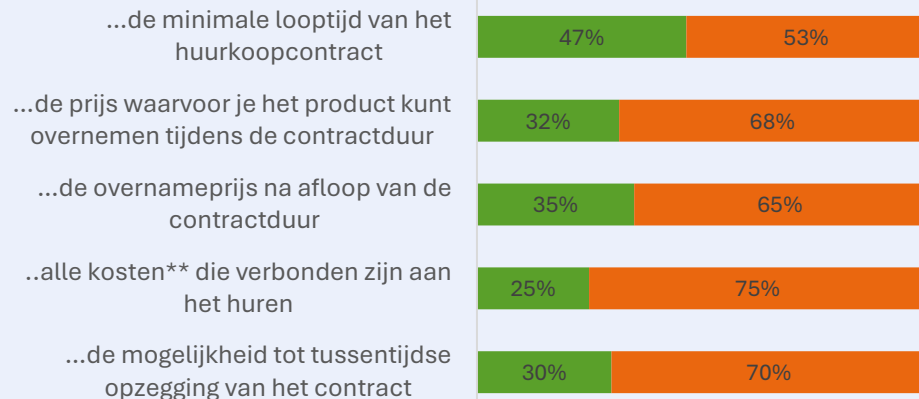
De meeste Nederlanders met een huurkoopcontract zeggen niet duidelijk geïnformeerd te zijn over kenmerken van de huurkoop, zoals de overnameprijs, de huurkosten en de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging

*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?



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

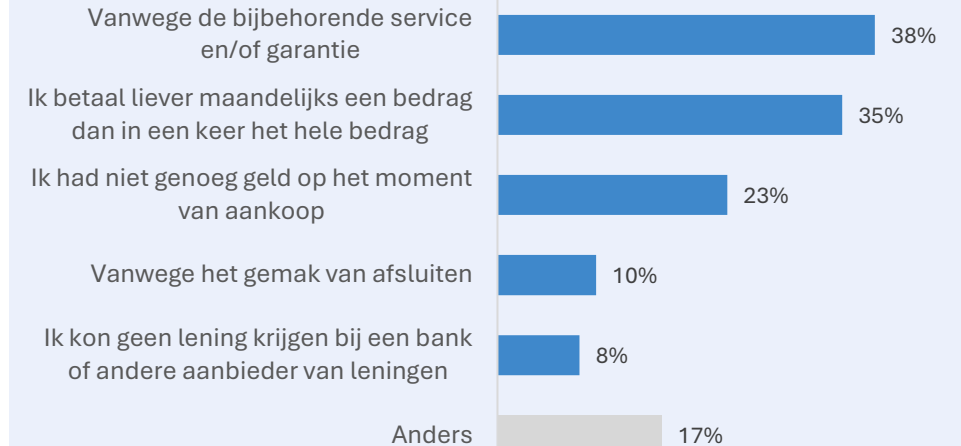


** inclusief afsluitkosten en kosten als je tussendoor opzegt.

■ Ja ■ Nee

n = 60*

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



n = 60*

- Bijna de helft van de mensen met een huurkoopcontract zegt voor het aangaan van het contract duidelijk te zijn geïnformeerd 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 hooguit ongeveer een derde duidelijk te zijn geïnformeerd.
- De bijbehorende service en/of garantie (38%) en het liever maandelijks dan ineens betalen van het bedrag (35%) zijn de meest genoemde redenen voor huurkoop.

Vraag (midden): Vink hieronder aan welke situatie(s) van toepassing waren. "Ik heb voor het aangaan van het huurkoopcontract voor [huurkoopproduct] duidelijke informatie gekregen over... Meerdere antwoorden mogelijk. Vraag (rechts): Wat was de reden om voor [huurkoopproduct] een huurkoopcontract aan te gaan in plaats van deze te kopen? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis (links) = alle respondenten, n = 1360. Basis (midden/rechts) = respondenten die aangeven een of meerdere van de producten te huurkopen, n = 60

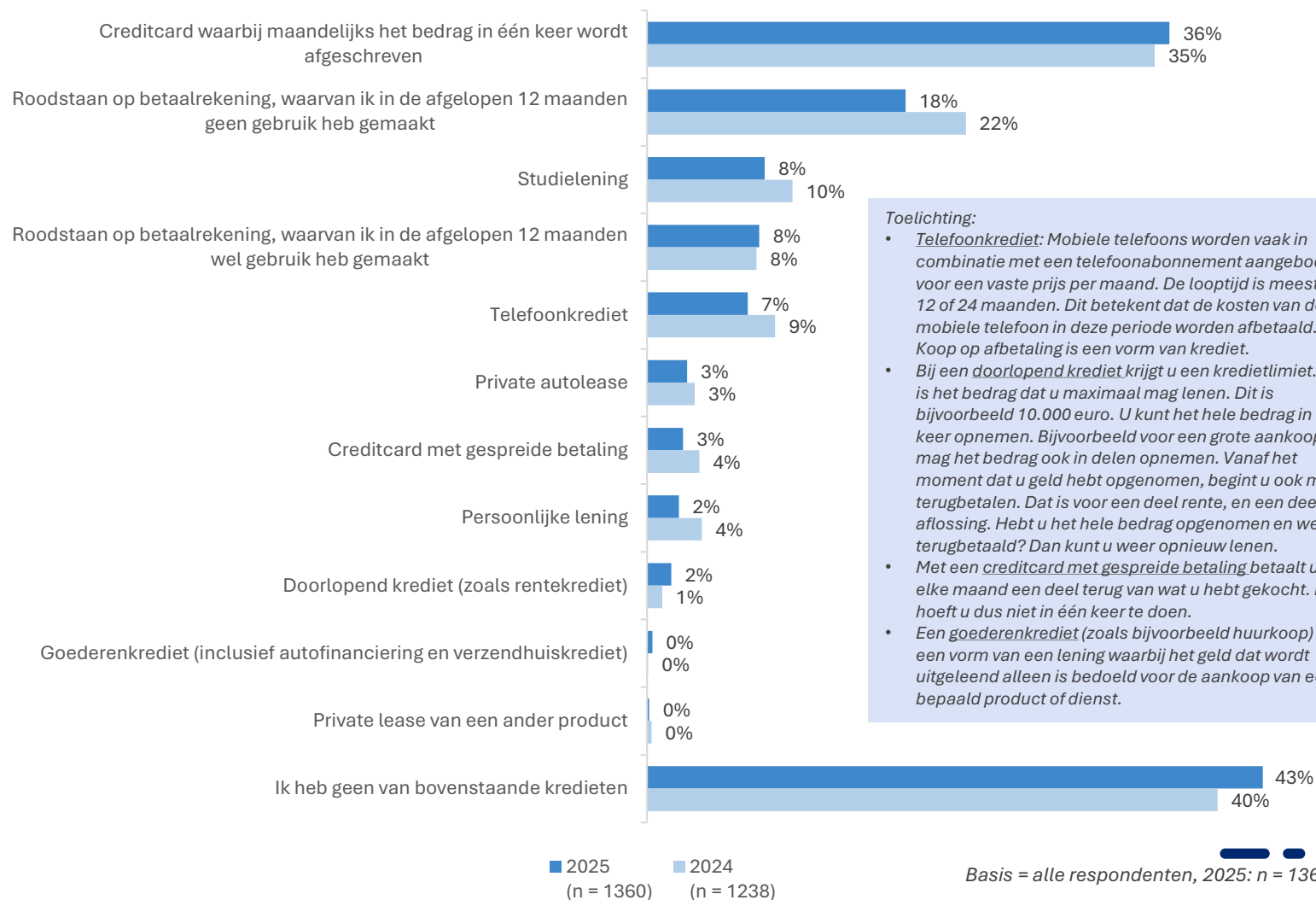
*Let op: het aantal waarnemingen is laag

De kredieten die naar eigen zeggen het vaakst voorkomen zijn een creditcard met afschrijving ineens en roodstaan op de betaalrekening



- Bijna 4 op de 10 Nederlanders geven aan een creditcard te hebben waarbij het bedrag maandelijks ineens wordt afgeschreven.
- Ook roodstaan op de betaalrekening komt relatief vaak voor (zonder gebruik: 18%; met gebruik: 8%). Het aandeel dat hiervan in de afgelopen 12 maanden gebruik zegt te hebben gemaakt ligt wel iets lager dan in 2024.

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

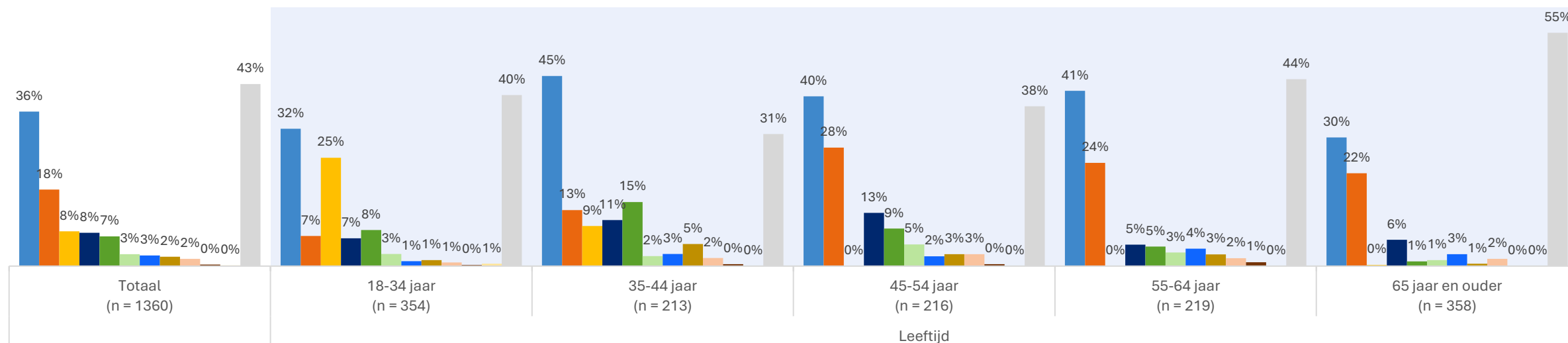


Vraag: Welke van de volgende consumptieve kredieten, ofwel leningen, hebt u? Meerdere antwoorden mogelijk.

Bijna 6 op de 10 Nederlanders geven aan minimaal één soort consumptief krediet te hebben



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



■ Creditcard waarbij maandelijks het bedrag in één keer wordt afgeschreven

■ Studielening

■ Telefoonkrediet

■ Creditcard met gespreide betaling

■ Doorlopend krediet (zoals rentekrediet)

■ Private lease van een ander product

■ Roodstaan op betaalrekening, waarvan ik in de afgelopen 12 maanden geen gebruik heb gemaakt

■ Roodstaan op betaalrekening, waarvan ik in de afgelopen 12 maanden wel gebruik heb gemaakt

■ Private autolease

■ Persoonlijke lening

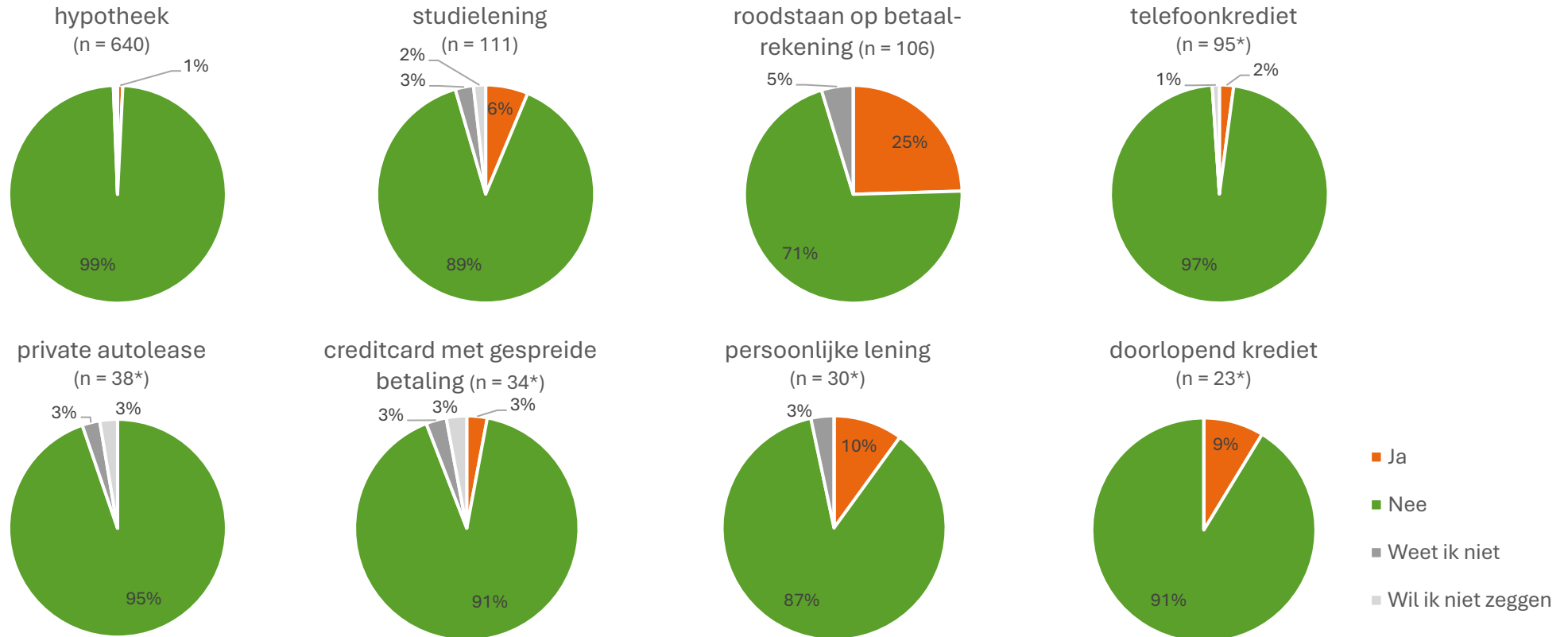
■ Goederenkrediet (inclusief autofinanciering en verzendhuiskrediet)

■ Ik heb geen van bovenstaande kredieten

- Bijna 6 op de 10 Nederlanders geven aan minstens een van de genoemde consumptieve kredieten te hebben. Mensen van 65 jaar en ouder geven het vaakst aan géén (van de genoemde) consumptieve kredieten te hebben.
- Van de Nederlanders tussen de 18 en 34 jaar geeft een kwart aan een studielening te hebben. Onder 35-44 jarigen geldt dit voor ongeveer 1 op de 10.

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

Hebt u nu of in de afgelopen twaalf maanden een achterstand (gehad) op de maandelijkse betaling van uw...



- Ongeveer een kwart van de 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 1% tot 10%.



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. 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.

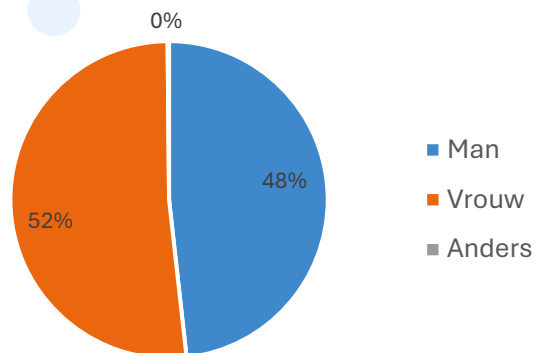
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 7 en 30 april 2025.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 2072 panelleden.
- **1360 panelleden** vulden de vragenlijst volledig in (**responspercentage = 66%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

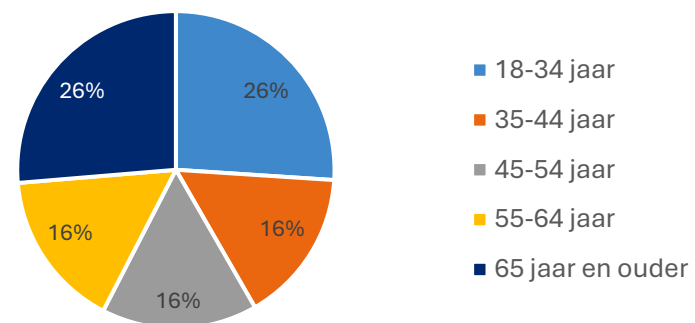
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

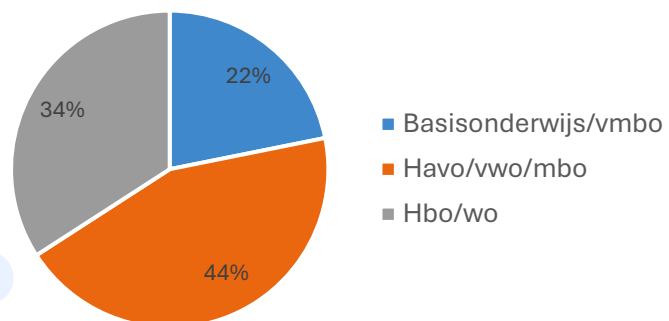
Geslacht



Leeftijd



Opleiding



Persoonlijk netto inkomen per maand

