AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2026

dr. Millie Elsen

dr. Lieke Heil

Benjamin Feher, MSc.

8 mei 2026

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 attitudes, percepties en gedrag van financiële consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien jaarlijks uitgevoerd.

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor 2026. Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 2 en 31 maart 2026. 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.

Inhoudsopgave

1. Bezit van financiële producten | 5
2. Krediet | 11
3. Verzekeren | 19
4. Pensioen | 25

Overige onderwerpen

1. Attitude t.a.v. financiële markt | 34
2. Gebruik van AI-tools | 35
3. Erfenissen | 38
4. Discriminatie | 42

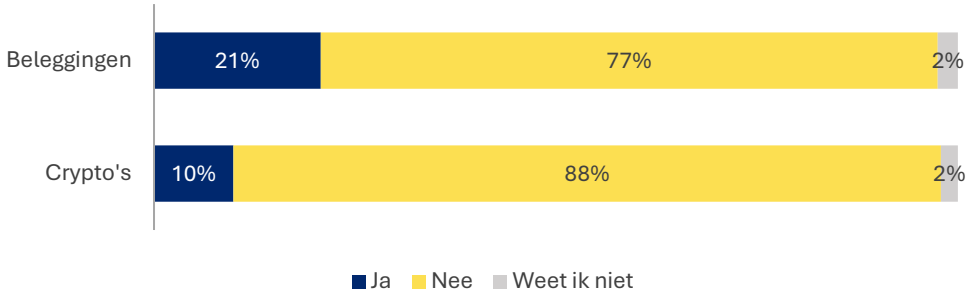
Onderzoeksverantwoording | 43

Bezit van financiële producten

Eén op de vijf Nederlanders zegt beleggingen te hebben en één op de tien crypto's

Een vijfde van de Nederlanders geeft aan geld te hebben belegd en één op de tien geeft aan crypto's te bezitten (zie Figuur 1).

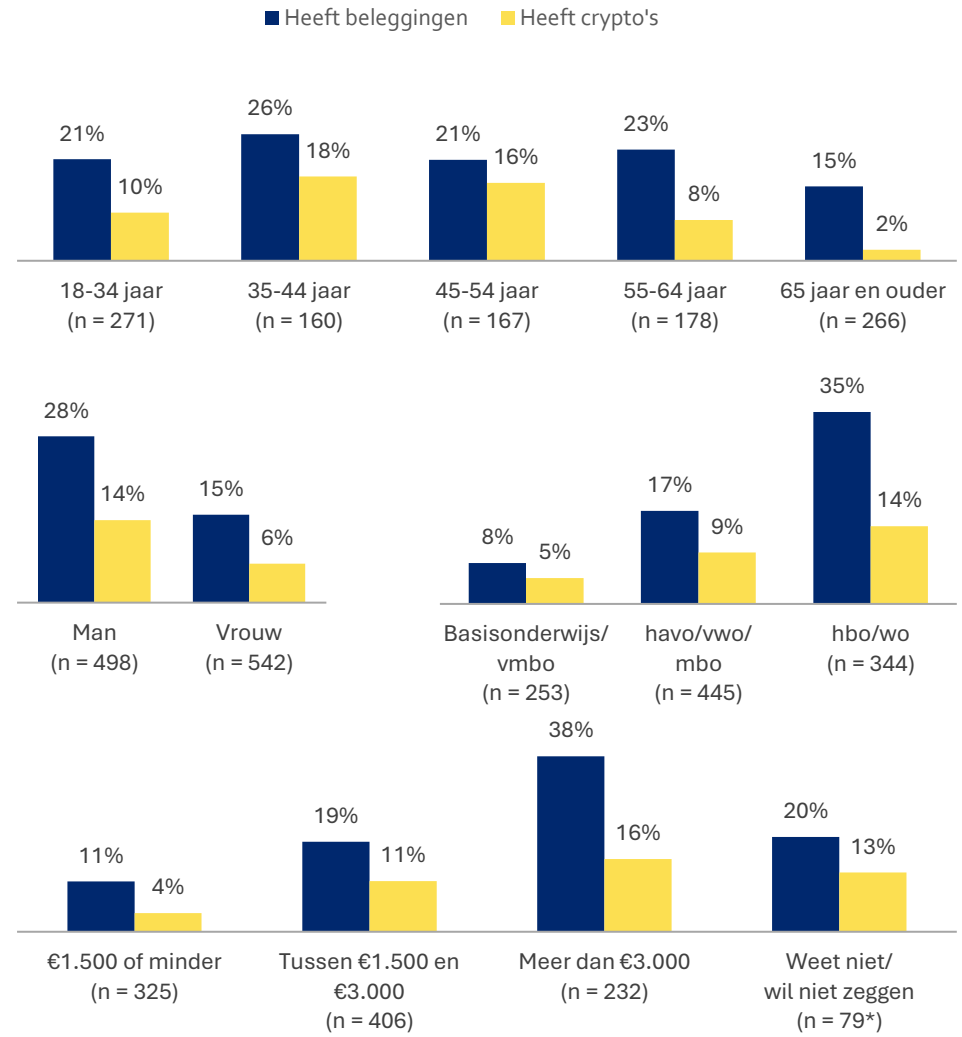
Figuur 1. Welke van deze financiële producten hebt u? Alle respondenten (n = 1042)



De groepen beleggers en cryptobezitters overlappen gedeeltelijk. Van de beleggers geeft ongeveer een vijfde aan ook crypto's te bezitten (22%). Van de cryptobezitters heeft ongeveer de helft naar eigen zeggen ook beleggingen (47%).

Figuur 2 geeft inzicht in de sociaal-demografische kenmerken van beleggers en cryptobezitters. Mannen geven vaker aan te beleggen dan vrouwen, en theoretisch opgeleiden vaker dan praktisch opgeleiden. Het percentage dat beleggingen zegt te hebben stijgt bovendien sterk naarmate het inkomen[1] hoger wordt. Voor cryptobezit zien we vergelijkbare patronen.

Figuur 2. Sociaal-demografische kenmerken van beleggers en cryptobezitters. Alle respondenten (n = 1042)

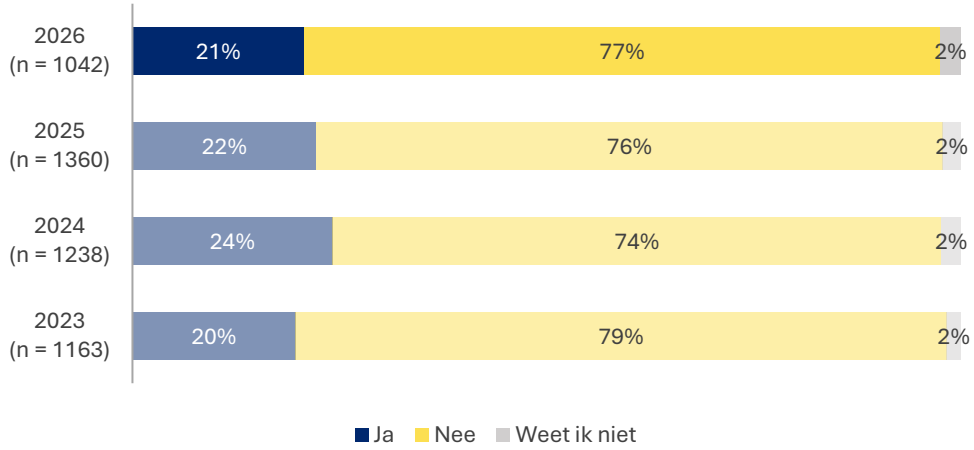


[1] *Er is gekeken naar het persoonlijk netto inkomen per maand.*
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Een gebrek aan kennis blijft de meest genoemde reden om niet te beleggen

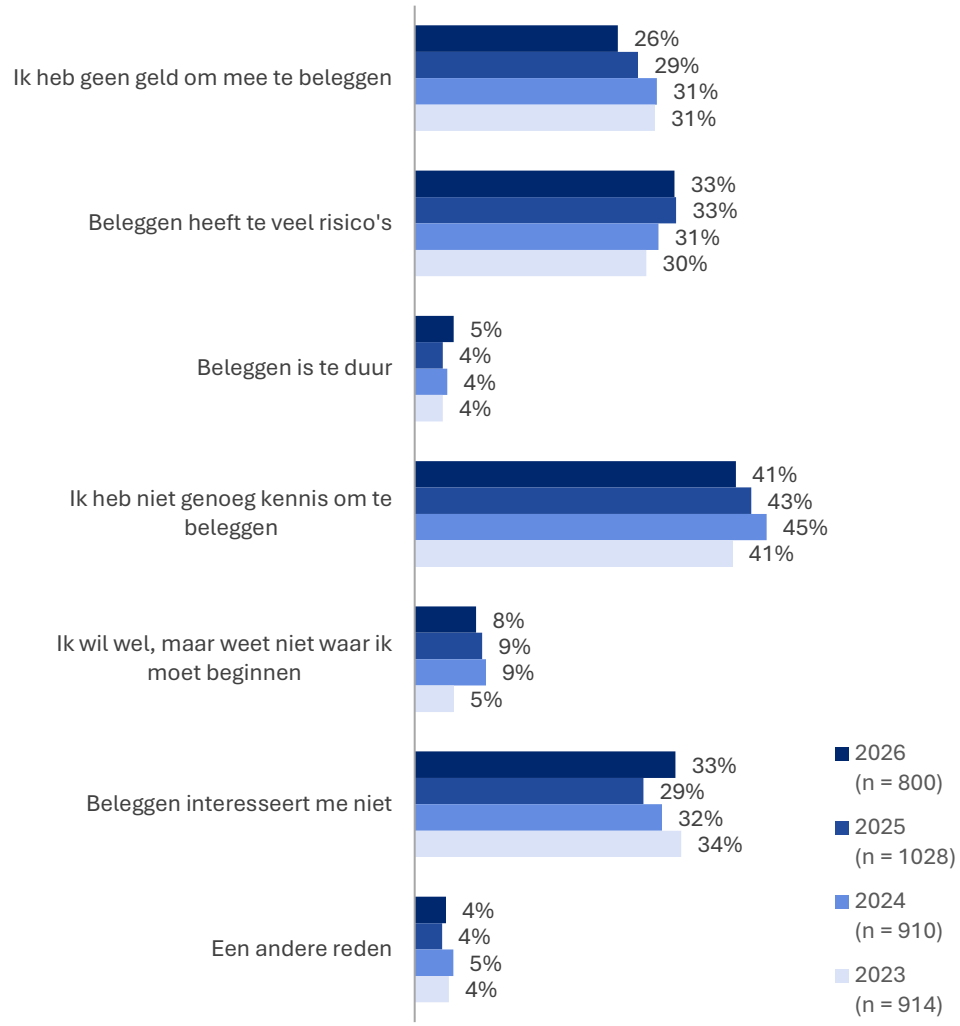
Het percentage beleggers is niet significant veranderd ten opzichte van voorgaande jaren (zie Figuur 3).

Figuur 3. Welke van deze financiële producten hebt u? *Beleggingen.*
Alle respondenten (2026: n = 1042)



Respondenten die aangaven niet te beleggen is gevraagd waarom zij niet beleggen. De meest genoemde reden is dat men onvoldoende kennis heeft van beleggen (41%; zie Figuur 4). Ook een gebrek aan interesse (33%), hoge waargenomen risico's van beleggen (33%) en beperkte financiële ruimte om te beleggen (26%) worden door substantiële groepen genoemd als reden om niet te beleggen. Sinds 2024 is er wel een licht dalende trend zichtbaar in het percentage voor wie beperkte financiële ruimte een reden is om niet te beleggen.

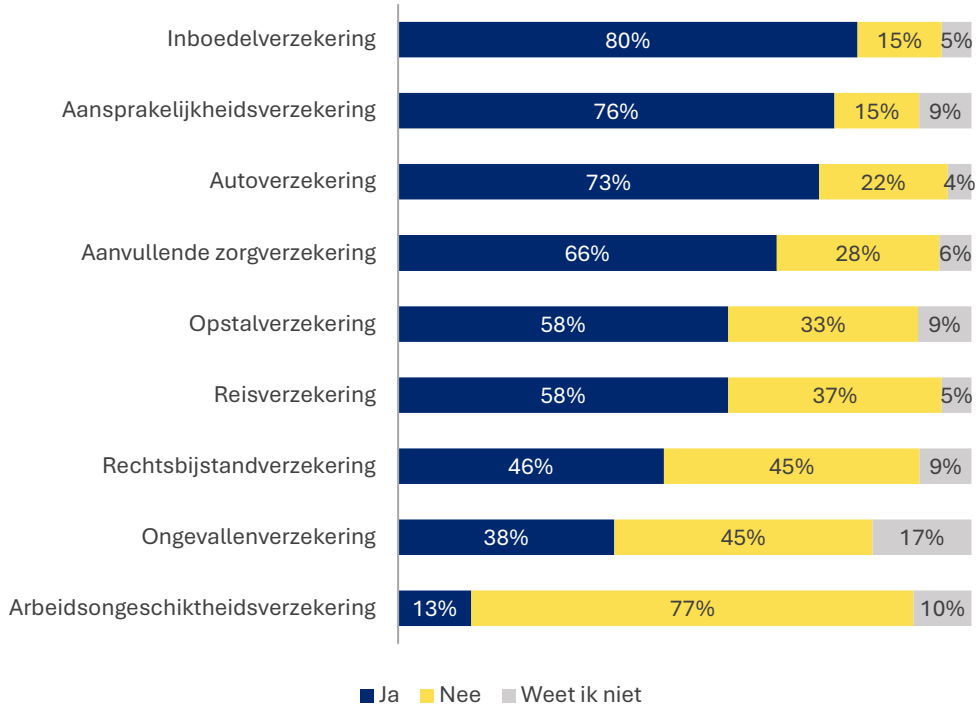
Figuur 4. Waarom belegt u niet? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
Respondenten die geen beleggingen hebben (2026: n = 800)



Van de voorgelegde verzekeringen komen inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekeringen het vaakst voor binnen Nederlandse huishoudens

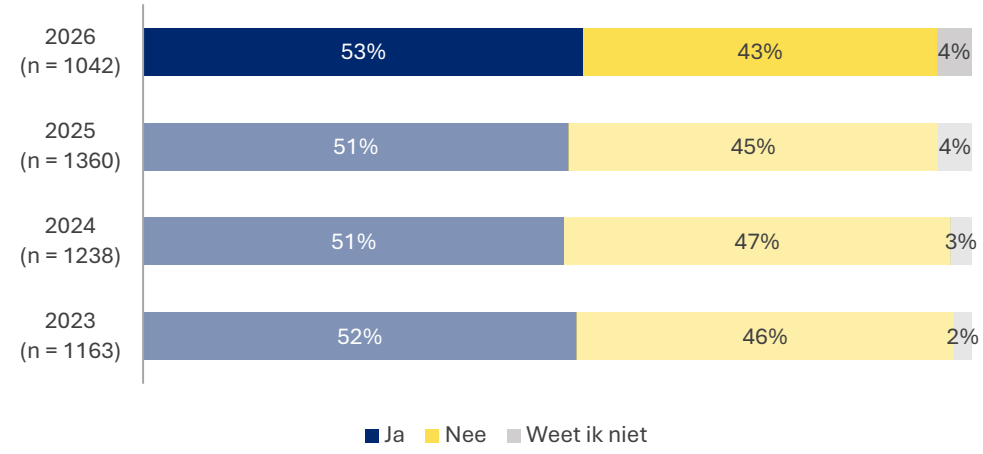
Figuur 5 laat zien welke verzekeringen Nederlanders zeggen te hebben binnen hun huishouden. Zo geeft acht op de tien aan een inboedelverzekering te hebben. Ook een aansprakelijkheids-verzekering (76%), autoverzekering (73%) en aanvullende zorgverzekering (66%) zijn verzekeringen die een ruime meerderheid van de Nederlanders zegt te hebben binnen het huishouden. Van de genoemde verzekeringen komt een arbeidsongeschiktheids-verzekering het minst vaak voor (13%).

Figuur 5. Geef voor elk van deze verzekeringen aan of [uw huishouden/u] deze op dit moment heeft. Alle respondenten (n = 1042)



Ongeveer de helft van de Nederlanders geeft aan een uitvaartverzekering te hebben (zie Figuur 6). Dit aandeel is niet significant veranderd sinds 2023.

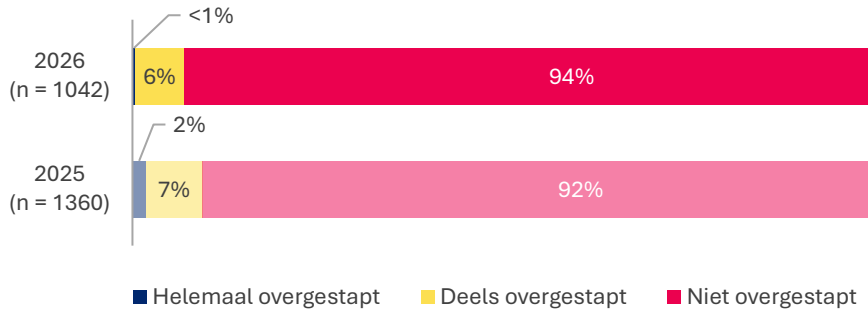
Figuur 6. Welke van deze financiële producten hebt u? ***Uitvaartverzekering.*** Alle respondenten (2026: n = 1042)



Een hogere spaarrente wordt het vaakst genoemd als reden om een spaarrekening te openen bij een andere bank

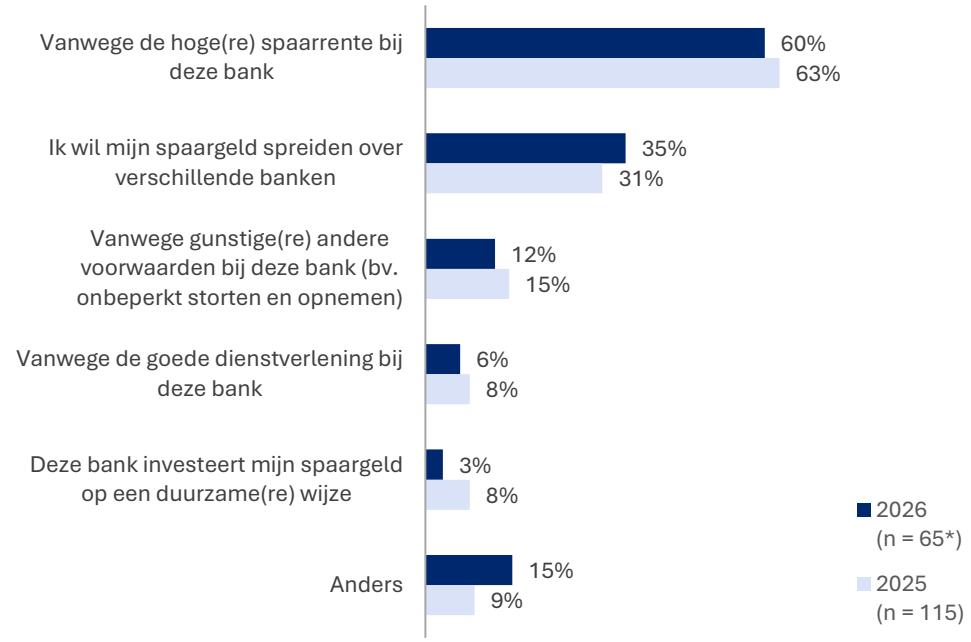
Ongeveer 7% van de respondenten zegt in het afgelopen jaar een spaarrekening te hebben geopend bij een bank waar zij eerder nog geen spaarrekening hadden (zie Figuur 7). Dit percentage is vergelijkbaar met vorig jaar. Van deze groep geeft de overgrote meerderheid aan dat het om een extra spaarrekening gaat (deels overgestapt). Een kleine groep – minder dan 1% – zegt helemaal te zijn overgestapt naar een andere bank.

Figuur 7. Hebt u in de afgelopen 12 maanden een spaarrekening geopend bij een bank waar u nog geen spaarrekening had? [1] Alle respondenten (2026: n = 1042)



Respondenten die helemaal of deels zijn overgestapt naar een andere bank deden dit meestal vanwege de hogere spaarrente (60%; zie Figuur 8). Het spreiden van spaargeld over verschillende banken wordt daarna het vaakst genoemd als reden voor het openen van de spaarrekening (35%).

Figuur 8. Waarom hebt u een nieuwe spaarrekening geopend? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die een spaarrekening openden bij een andere bank (2026: n = 65*)



[1] *[Zo ja:] Had u daarvoor al een spaarrekening bij een andere bank? Op basis van hun antwoorden zijn respondenten ingedeeld in drie groepen: helemaal overgestapt, deels overgestapt en niet overgestapt. De laatste groep omvat ook mensen die een eerste spaarrekening hebben geopend (2%).*

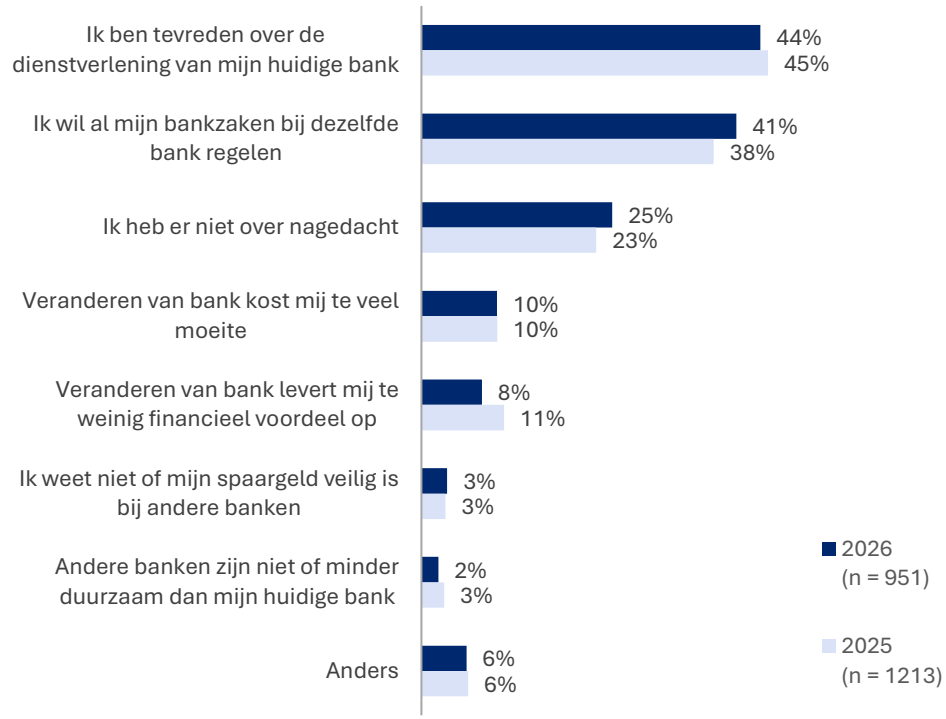
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Ongeveer een tiende van de Nederlanders geeft aan een spaarrekening bij een bank in het buitenland te hebben

Ruim negen op de tien Nederlanders geven aan in het afgelopen jaar géén nieuwe spaarrekening te hebben geopend bij een andere bank. Van deze groep zegt bijna de helft dit niet te hebben gedaan omdat men tevreden is over de dienstverlening van de huidige bank (zie Figuur 9). Ongeveer vier op de tien geeft aan alle bankzaken bij dezelfde bank te willen regelen. Zorgen over de veiligheid of duurzaamheid van andere banken worden zelden genoemd als reden om geen spaarrekening bij een andere bank te openen.

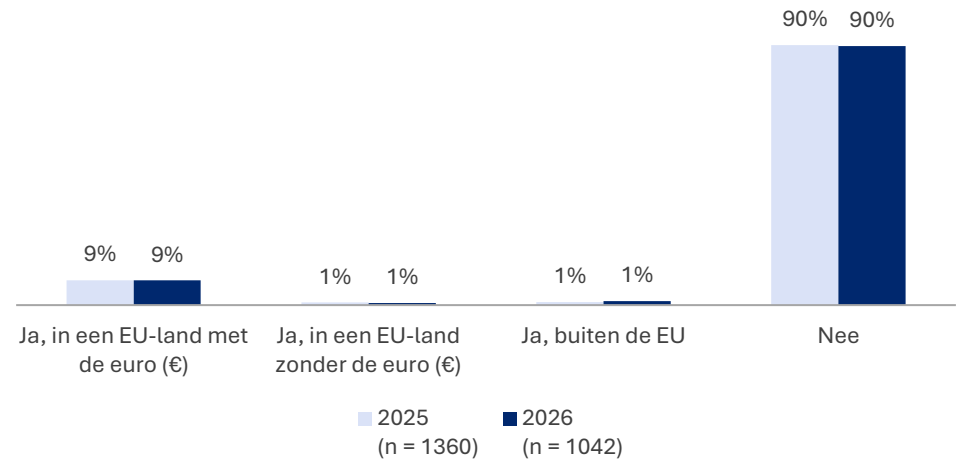
Er zijn geen significante veranderingen ten opzichte van vorig jaar in de redenen die mensen geven om (deels) wel of niet over te stappen naar een andere bank.

Figuur 9. Waarom niet? ***Meerdere antwoorden mogelijk.***
Respondenten die géén spaarrekening openden bij een andere bank (2026: n = 915)



Ongeveer één op de tien Nederlanders geeft aan een spaarrekening bij een bank in het buitenland te hebben (zie Figuur 10). In de meeste gevallen gaat het om een spaarrekening in een EU-land met de euro. Dit percentage is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 10. Hebt u een spaarrekening bij een bank in het buitenland? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (2026: n = 1042)

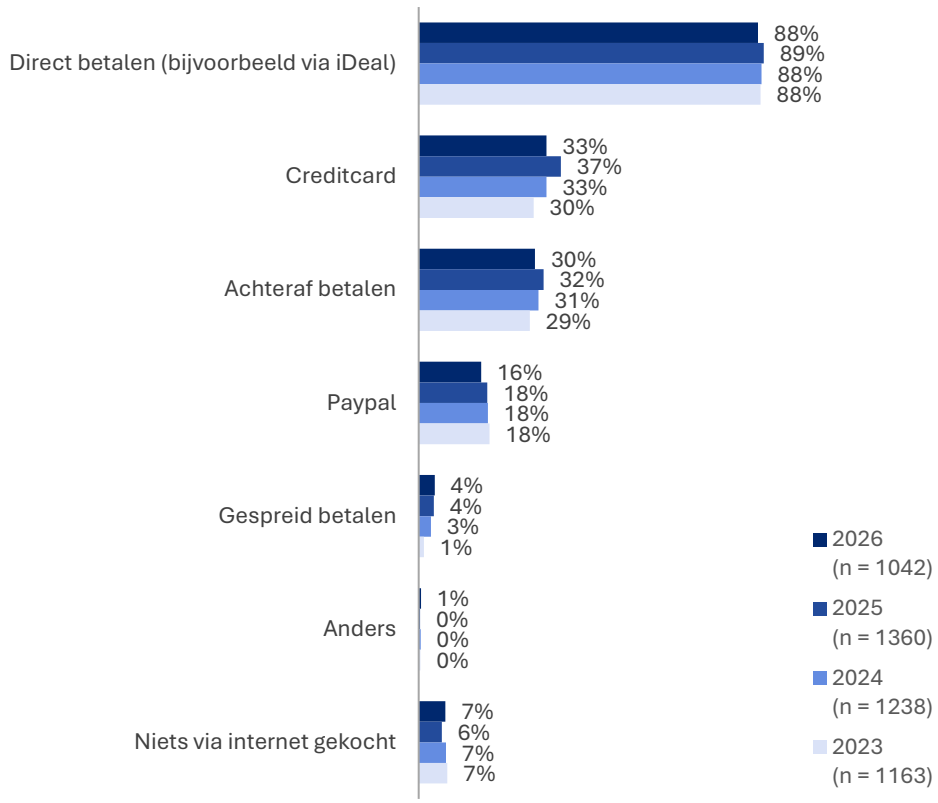


Krediet

Ruim een kwart van de gebruikers geeft aan dat het bij achteraf betalen niet (altijd) is gelukt om binnen de gestelde termijn te betalen

Ruim negen op de tien Nederlanders deden in de afgelopen 12 maanden een aankoop via internet. Direct betalen – bijvoorbeeld via iDeal – is daarbij met afstand de meest gebruikte betaalmethode (zie Figuur 11). Ongeveer een derde deed naar eigen zeggen (ook) een of meerdere aankopen met een creditcard, en drie op de tien maakte gebruik van achteraf betalen.

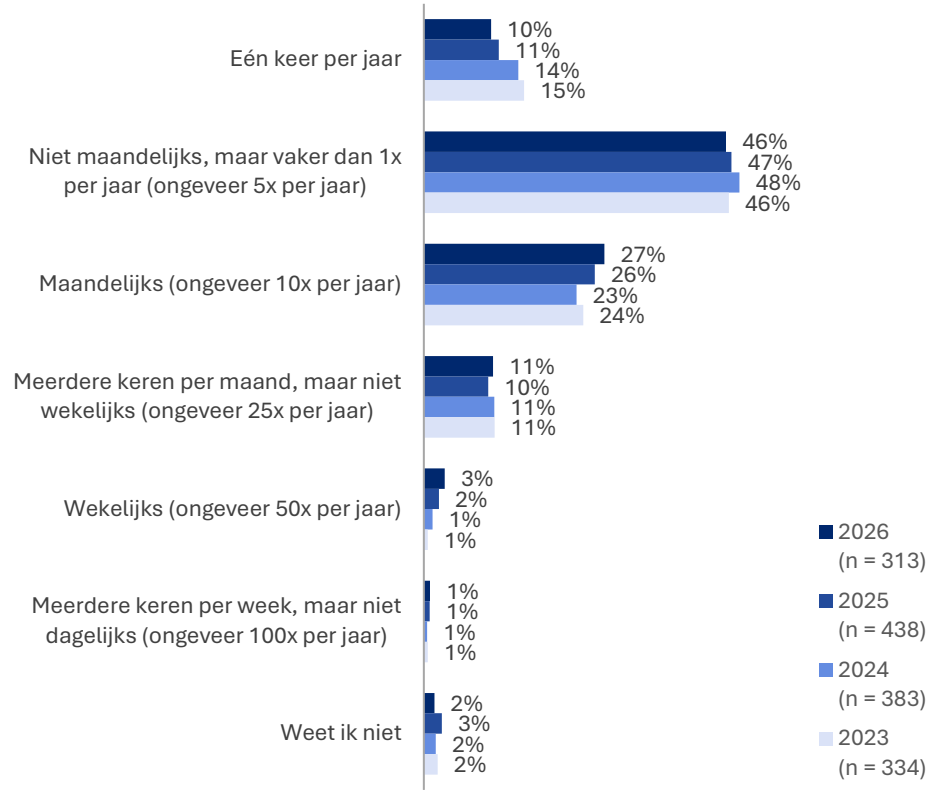
Figuur 11. Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (2026: n = 1042)



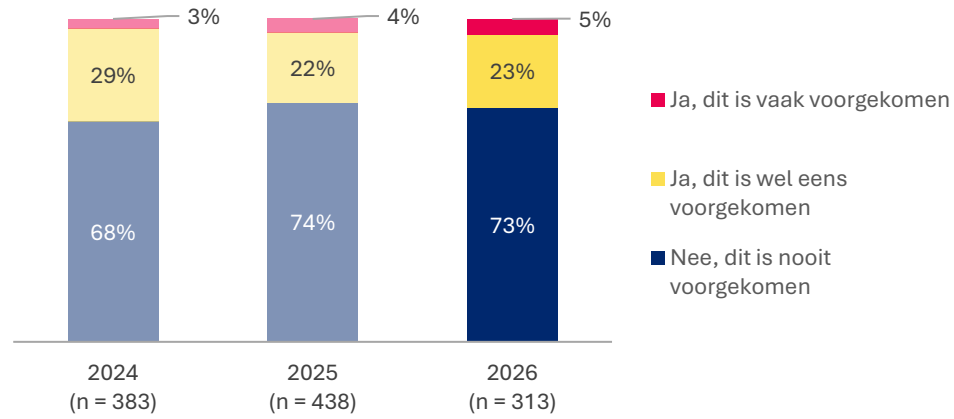
Mensen die gebruik maakten van achteraf betalen deden dit meestal vaker dan één keer (zie Figuur 12). Van de gebruikers geeft bijna de helft (46%) aan ongeveer vijf keer per jaar gebruik te maken van achteraf betalen, en ruim vier op de tien minstens ongeveer tien keer per jaar (maandelijks of vaker; 42%).

Ruim een kwart van de gebruikers geeft aan (wel eens of vaak) een betalingstermijn te hebben gemist (zie Figuur 13). Dit percentage is niet significant veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 12. Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen? Gebruikers van achteraf betalen (2026: n = 313)



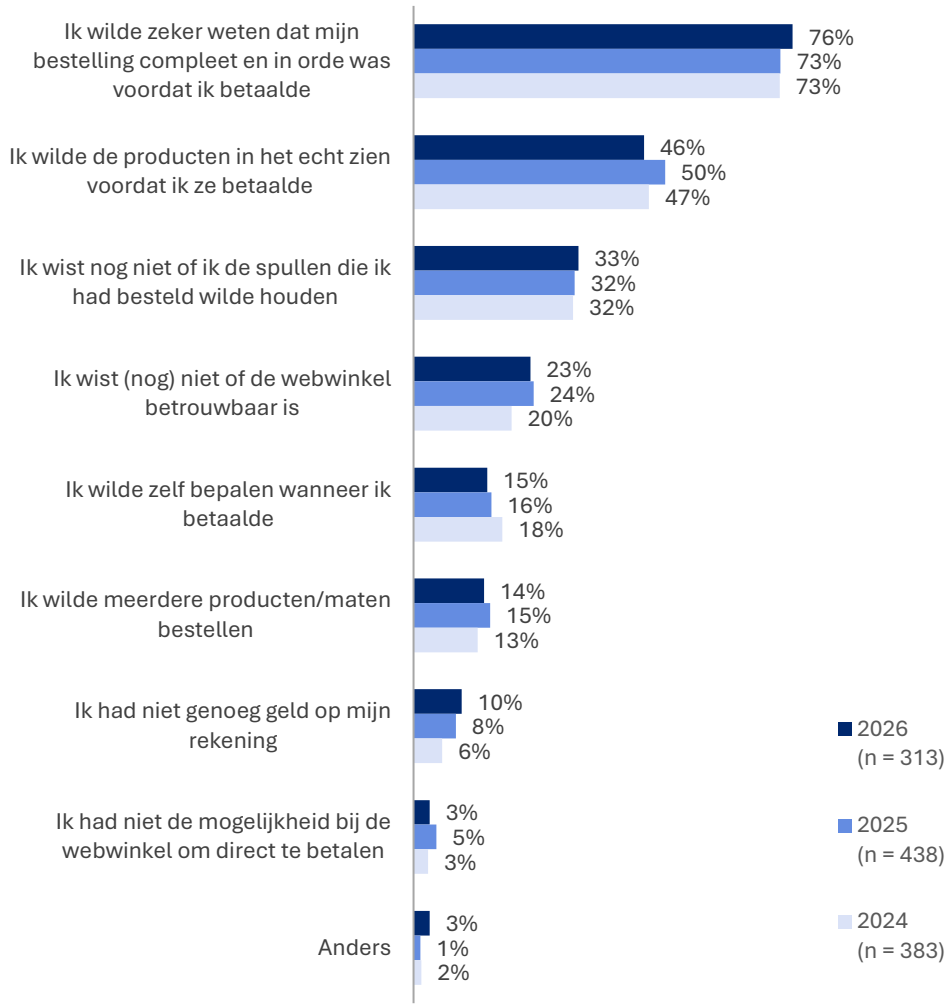
Figuur 13. Is het wel eens voorgekomen dat u niet binnen het gestelde aantal dagen hebt betaald? Gebruikers van achteraf betalen (2026: n = 313)



Een minderheid van de gebruikers van achteraf betalen zegt duidelijk geïnformeerd te zijn over de gevolgen van een gemiste betaling

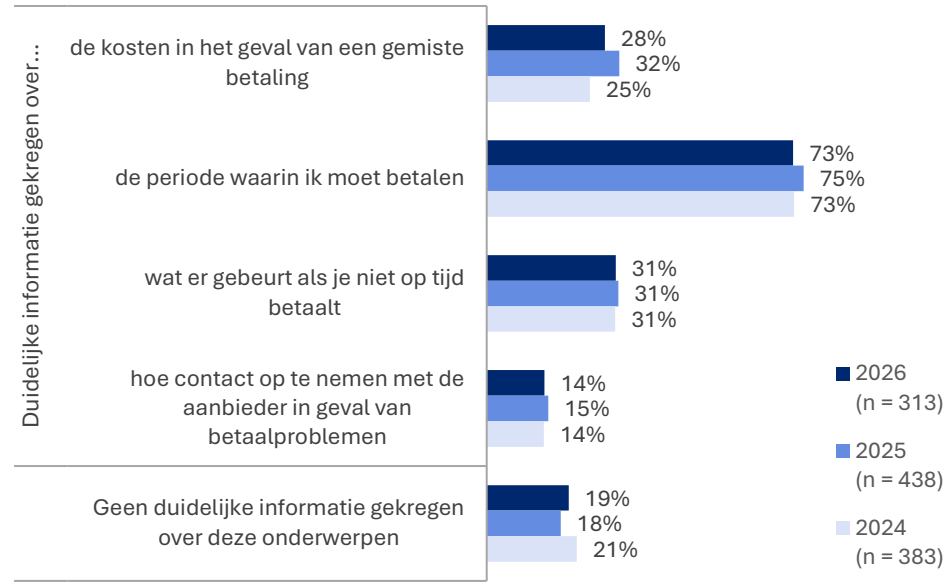
Gevraagd naar de reden voor het gebruik van achteraf betalen, geeft ongeveer drie kwart van de gebruikers aan dat men zeker wilde weten dat de bestelling compleet en in orde was voordat men betaalde (zie Figuur 14). Ongeveer de helft van de gebruikers koos voor achteraf betalen omdat men de producten eerst in het echt wilde zien. De redenen die worden gegeven voor het gebruik van achteraf betalen zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 14. Waarom hebt u in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van achteraf betalen? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Gebruikers van achteraf betalen (2026: n = 313)



Drie kwart van de Nederlanders die gebruik maakten van achteraf betalen zegt duidelijk te zijn geïnformeerd over de betalingstermijn (zie Figuur 15). Veel minder gebruikers geven aan duidelijke informatie te hebben gekregen over de kosten in het geval van een gemiste betaling (28%), wat er gebeurt als je niet op tijd betaalt (31%) of hoe contact moet worden opgenomen met de aanbieder in geval van betaalproblemen (14%). Een vijfde zegt over géén van deze onderwerpen duidelijke informatie te hebben gekregen.

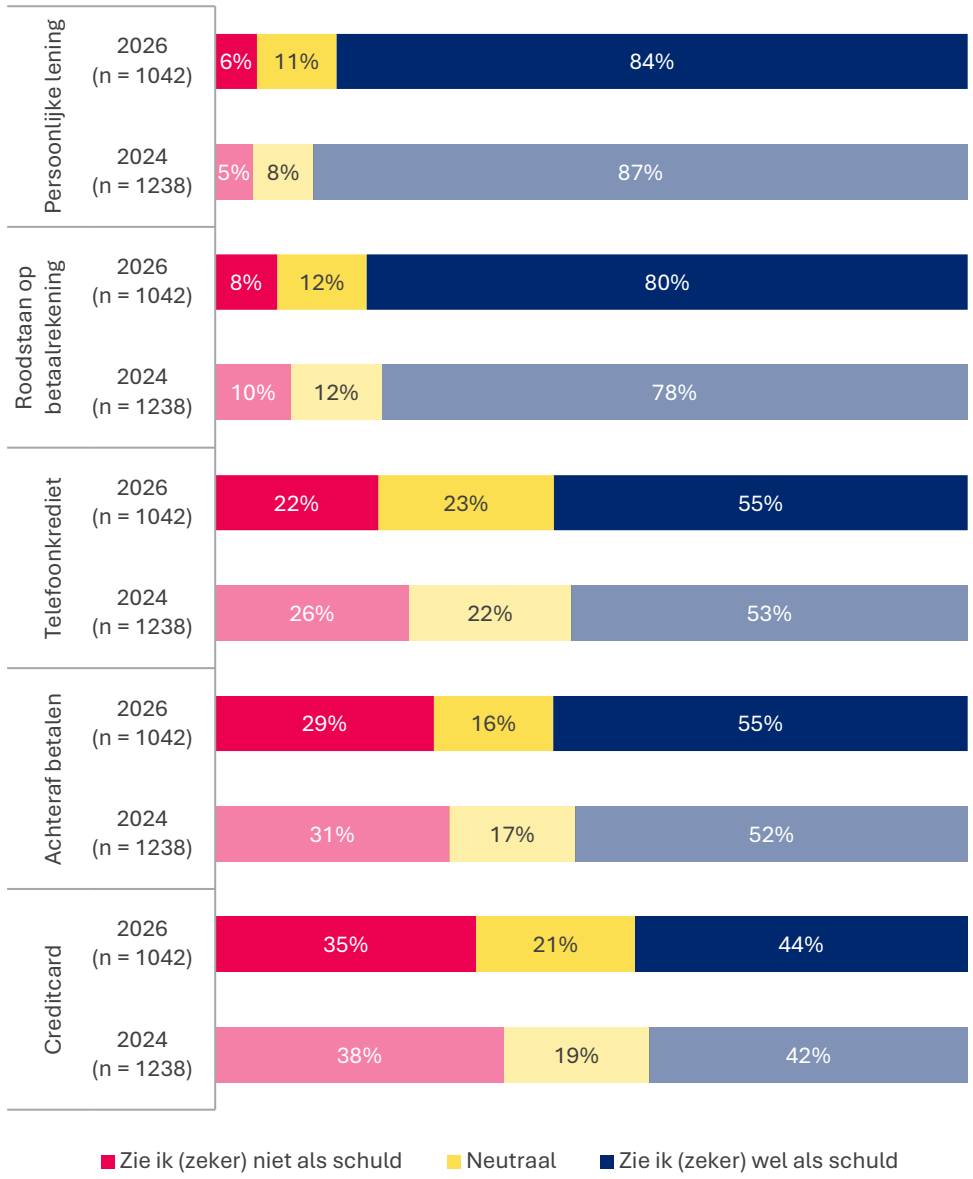
Figuur 15. Bij achteraf betalen heb ik voordat ik de aankoop afrondde duidelijke informatie gekregen over… *Meerdere antwoorden mogelijk.* Gebruikers van achteraf betalen (2026: n = 313)



Drie op de tien Nederlanders ziet achteraf betalen niet als het aangaan van een schuld

Voor vijf financiële producten – creditcard, achteraf betalen, telefoonkrediet, roodstaan en een persoonlijk lening – gaven respondenten aan in hoeverre zij deze zien als het aangaan van een schuld (zie Figuur 16).

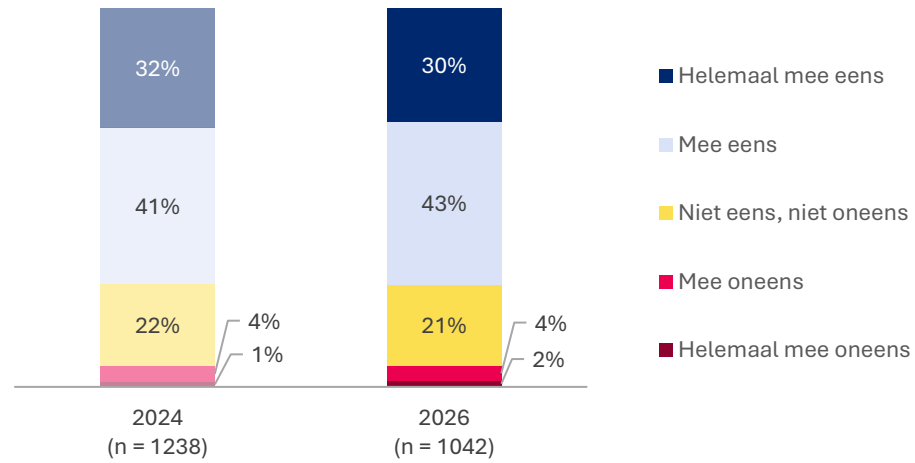
Figuur 16. Ziet u het gebruik van de volgende producten wel of niet als het aangaan van een schuld? Alle respondenten (2026: n = 1042)



Een persoonlijke lening (84%) en roodstaan op de betaalrekening (80%) worden door de overgrote meerderheid van de Nederlanders als schuld gezien. Een telefoonkrediet en achteraf betalen worden door iets meer dan de helft (55%) als het aangaan van een schuld beschouwd. Tegelijkertijd zijn er groepen die deze producten niet als schuld ervaren (telefoonkrediet: 22%, achteraf betalen: 29%). Van de voorgelegde producten wordt een creditcard het minst als het aangaan van een schuld gezien.[1] Ruim een derde beschouwt een creditcard niet als het aangaan van een schuld. Deze percepties zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2024.

Figuur 17 laat zien dat drie kwart van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling dat mensen eerst zouden moeten sparen voor een aankoop in plaats van daarvoor geld te lenen. Ongeveer 5% is het (helemaal) oneens met deze stelling. Ook deze bevindingen zijn vergelijkbaar met 2024.

Figuur 17. Stelling: "Mensen zouden altijd eerst moeten sparen voor een aankoop, in plaats van daarvoor geld te lenen." Alle respondenten (2026: n = 1042)



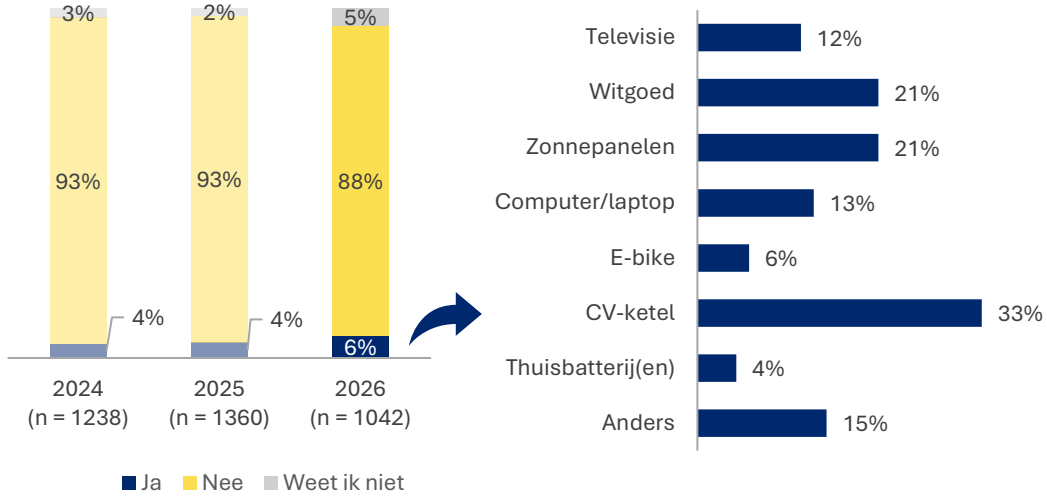
[1] *Wanneer geen betalingen worden gedaan met de creditcard, is er geen sprake van het aangaan van een schuld. Verdere analyse laat echter zien dat mensen die een creditcard hebben en deze in de afgelopen 12 maanden hebben gebruikt, een creditcard juist minder vaak als het aangaan van een schuld beschouwen ("zie ik (zeker) niet als schuld": 45%) dan mensen zonder creditcard ("zie ik (zeker) niet als schuld": 27%).*

Ongeveer één op de 20 Nederlanders zegt gebruik te maken 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.

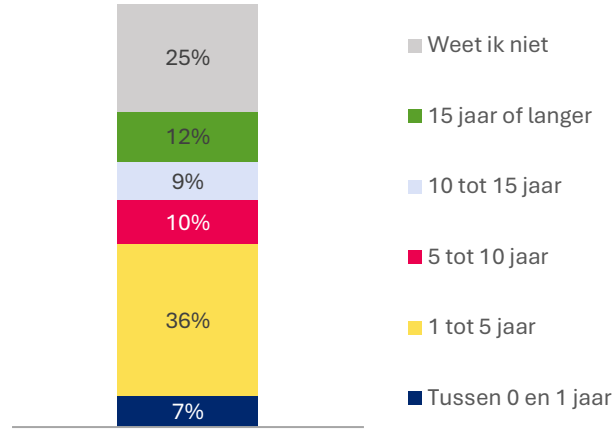
Ongeveer één op de 20 respondenten geeft aan een product te huurkopen (zie Figuur 18). Dit percentage is niet significant veranderd ten opzichte van voorgaande jaren. Een derde van de huurkopers (n = 67*) geeft aan een CV-ketel te huurkopen.

Figuur 18. Welke van de onderstaande producten huurkoopt u op dit moment? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (2026: n = 1042); respondenten met een huurkoopcontract (n = 67*)



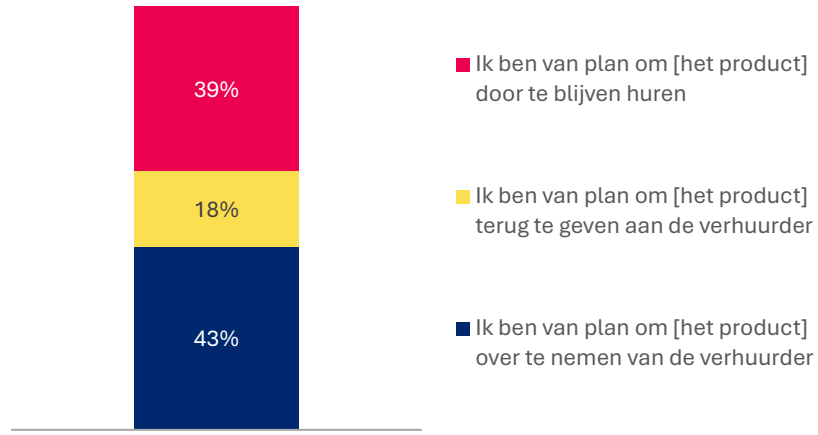
Van de groep die gebruik maakt van huurkoop (n = 67*) zegt ruim een derde dat hun huurkoopcontract een looptijd heeft van één tot vijf jaar (zie Figuur 19). Een kwart van de groep weet niet wat de looptijd van het contract is.

Figuur 19. Wat is de looptijd van het huurkoopcontract van [het huurkoopproduct]? Respondenten met een huurkoopcontract (n = 67*)



Ongeveer vier op de tien respondenten met een huurkoopcontract zijn van plan het huurkoopproduct na afloop van de huurperiode over te nemen van de verhuurder, en een vergelijkbaar aandeel wil het blijven huren (zie Figuur 20). De rest – ongeveer een vijfde – is van plan het product aan de verhuurder terug te geven.

Figuur 20. Wat bent u van plan om met [het huurkoopproduct] te doen na afloop van de huurperiode? Respondenten met een huurkoopcontract (n = 67*)

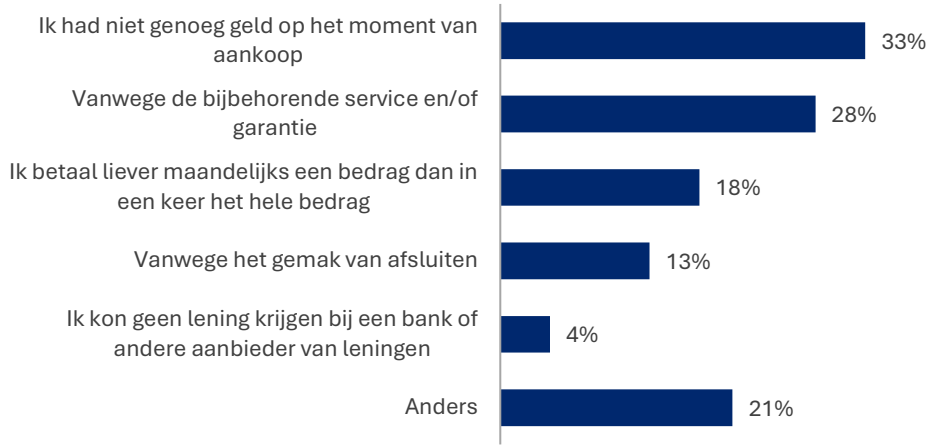


** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Een derde van de huurkopers zegt te hebben gekozen voor huurkoop omdat men de aanschafprijs niet ineens kon betalen*

Van de respondenten die gebruik maken van huurkoop (n = 67*) geeft een derde aan dit te doen omdat zij niet genoeg geld hadden om het product te kopen (zie Figuur 21). Ruim een kwart is voor een huurkoopcontract gegaan vanwege de bijbehorende service en/of garantie.

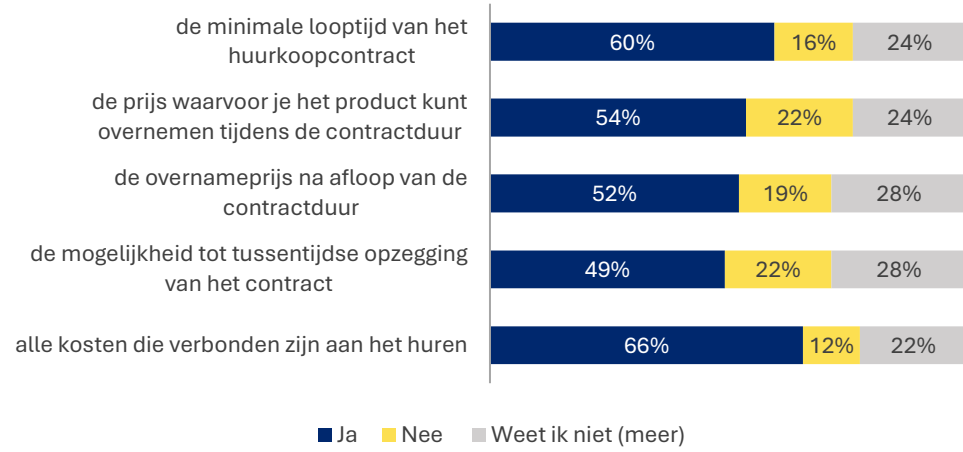
Figuur 21. Wat was de reden om voor [het huurkoopproduct] een huurkoopcontract aan te gaan in plaats van het te kopen? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten met een huurkoopcontract (n = 67*)



Ongeveer twee derde van de huurkopers geeft aan vóór het aangaan van het huurkoopcontract duidelijke informatie te hebben ontvangen over alle kosten die aan het huren zijn verbonden (zie Figuur 22). Zes op de tien zeggen duidelijke informatie te hebben gekregen over de minimale looptijd van het contract. Voor de overige contract-voorwaarden – de overnameprijs tijdens en na afloop van het contract en de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging – geeft ongeveer de helft aan hierover duidelijke informatie te hebben ontvangen.

De groep die aangeeft géén duidelijke informatie te hebben gekregen over deze voorwaarden is in verhouding klein: ongeveer een tiende tot een kwart, afhankelijk van het kenmerk (zie Figuur 22). Een minstens zo grote groep zegt niet (meer) te weten of zij voor het aangaan van het contract duidelijke informatie hebben gekregen over deze voorwaarden.

Figuur 22. Ik heb voor het aangaan van het huurkoopcontract voor [het huurkoopproduct] duidelijke informatie gekregen over... *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten met een huurkoopcontract (n = 67*)

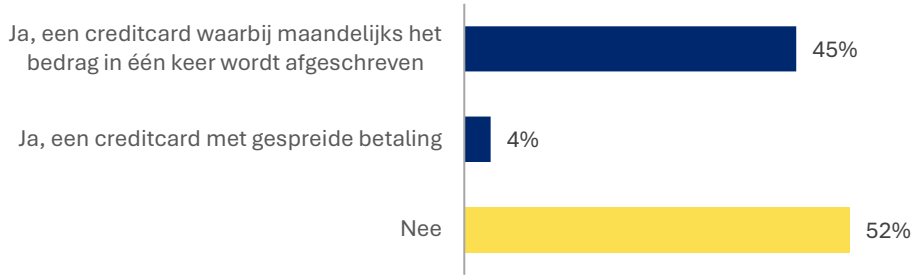


** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Een tiende van de Nederlanders geeft aan in het afgelopen jaar (wel eens) rood te hebben gestaan op de betaalrekening

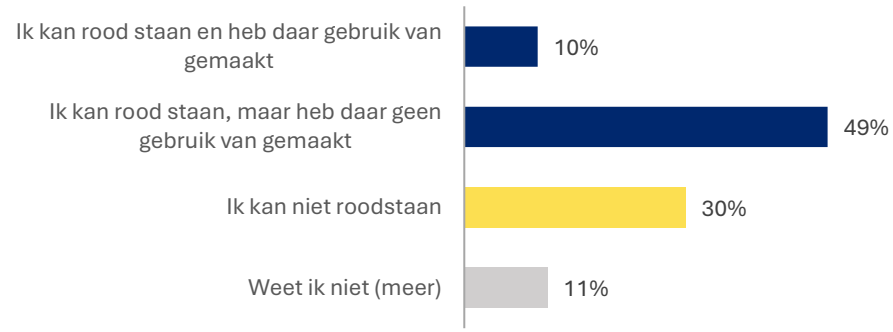
Ongeveer de helft van de Nederlanders geeft aan een creditcard te hebben, meestal een creditcard waarbij maandelijks het bedrag in één keer wordt afgeschreven (zie Figuur 23).

Figuur 23. Hebt u een creditcard? Zo ja, wat voor soort creditcard? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (n = 1042)



Ongeveer zes op de tien Nederlanders zegt te kunnen roodstaan op de betaalrekening (zie Figuur 24). Drie op de tien niet, en ongeveer één op de tien weet het niet. De meeste Nederlanders die kunnen roodstaan geven aan hier in de afgelopen 12 maanden géén gebruik van te hebben gemaakt (49%). Een tiende van de Nederlanders geeft aan rood te kunnen staan én daar in de afgelopen 12 maanden ook gebruik van te hebben gemaakt.

Figuur 24. Hebt u de mogelijkheid om rood te staan op uw betaalrekening? Zo ja, hebt u daar in de afgelopen 12 maanden gebruik van gemaakt? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (n = 1042)



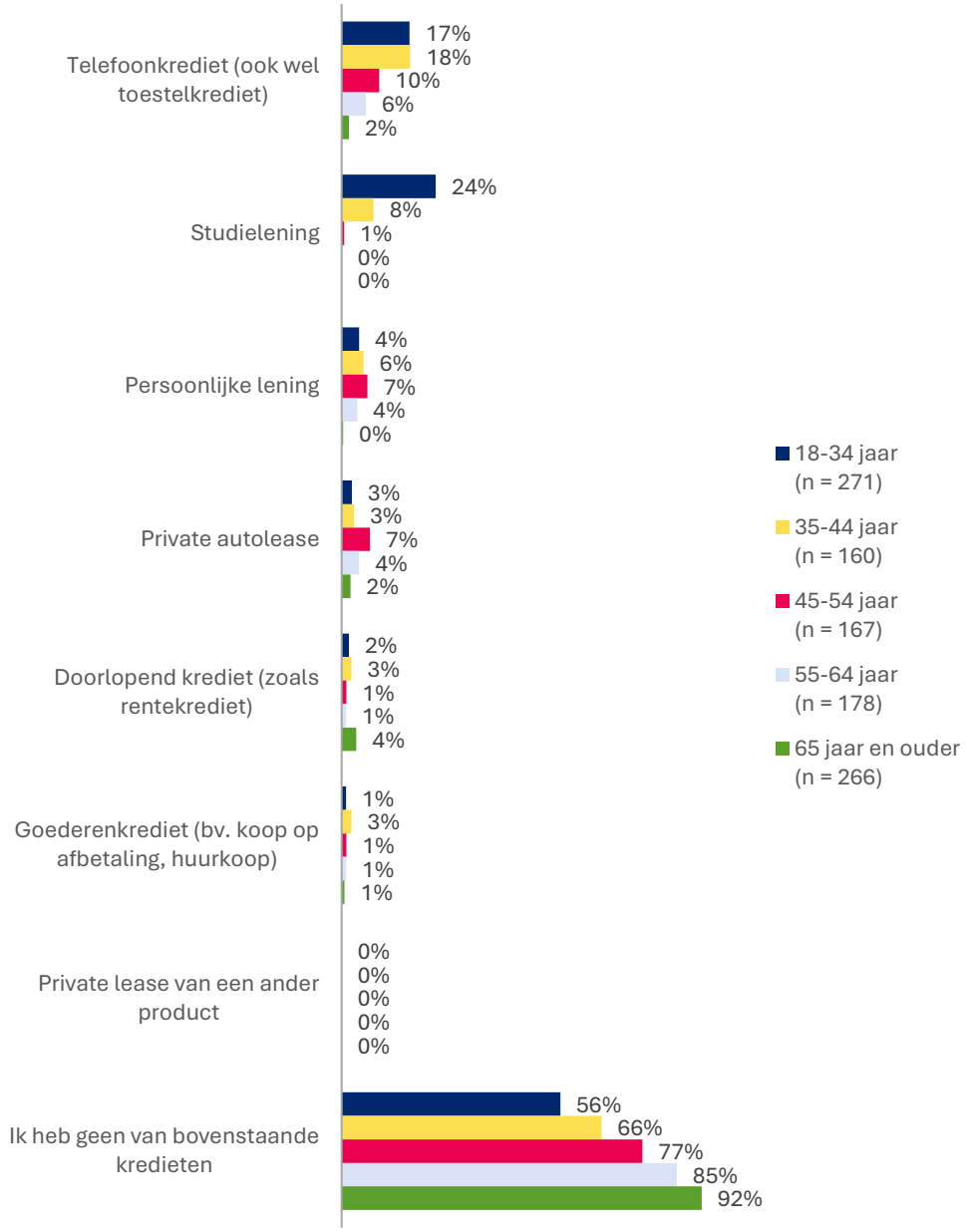
Een kwart van de Nederlanders geeft aan minimaal één van de voorgelegde consumptieve kredieten – telefoonkrediet, studielening, persoonlijke lening, private lease, doorlopend krediet en/of goederenkrediet – te hebben. Een telefoonkrediet (10%) en studielening (8%) komen het vaakst voor (zie Figuur 25).

Figuur 25. Welke van de volgende kredieten (leningen) hebt u? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (n = 1042)

Eén op de zes jongvolwassenen (18-34 jaar) zegt een telefoonkrediet te hebben

Jongvolwassenen hebben het vaakst één of meerdere van de genoemde consumptieve kredieten (44%), en dit percentage neemt af naarmate leeftijd stijgt (naar 8% onder 65-plussers).

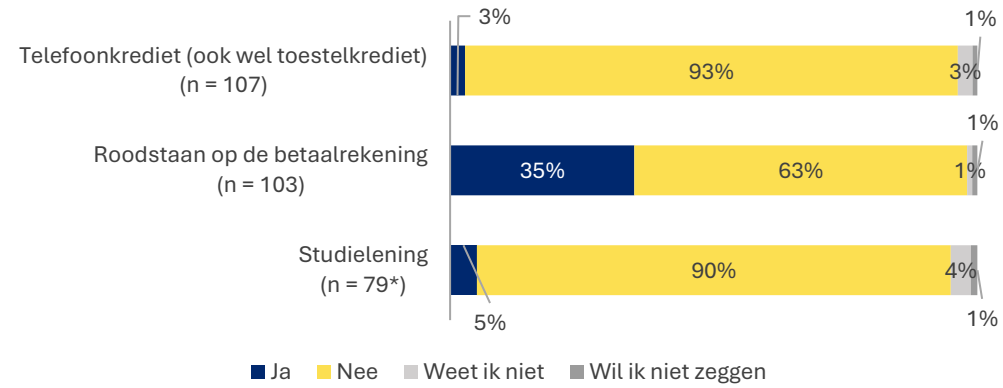
Figuur 26. Welke van de volgende kredieten (leningen) hebt u? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Alle respondenten (n = 1042)



Deze samenhang wordt gedreven doordat de jongste leeftijdsgroepen relatief vaak een studielening (18-34 jaar: 24%; 35-44: 8%) en/of telefoonkrediet (18-34 jaar: 17%; 35-44: 18%) zeggen te hebben (zie Figuur 26).

Figuur 27 toont, voor telefoonkredieten, roodstand en studieleningen, het percentage dat (naar eigen zeggen) een betalingsachterstand heeft of in de afgelopen 12 maanden heeft gehad. Van de respondenten met een telefoonkrediet geeft 3% aan een betalingsachterstand te hebben (gehad). Binnen de groep met een studielening zien we een vergelijkbaar percentage. Van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van roodstaan op hun betaalrekening zegt tot slot ongeveer een derde hierop een betalingsachterstand te hebben (gehad).[1]

Figuur 27. Hebt u nu of in de afgelopen 12 maanden een betalingsachterstand gehad?[2] Respondenten met het desbetreffende krediet

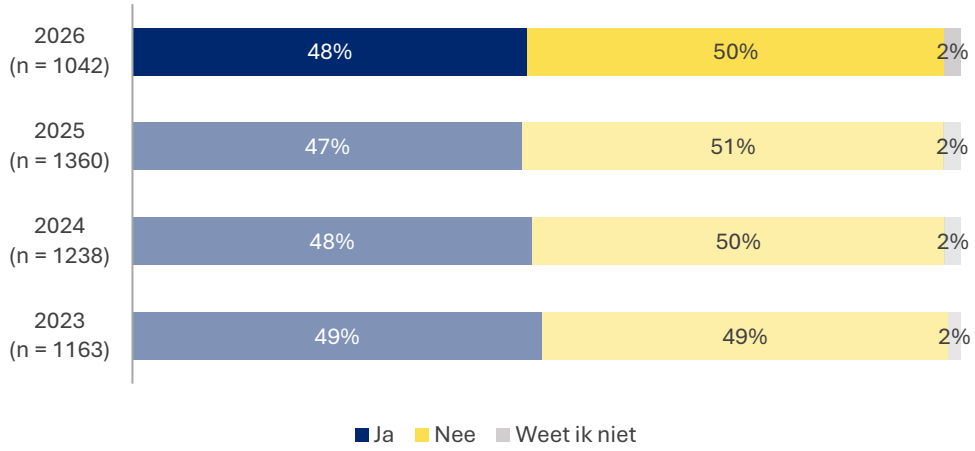


[1] Het is echter mogelijk dat respondenten geen goed onderscheid konden maken tussen het roodstaan zelf en een betalingsachterstand daarop, waardoor het percentage met een betalingsachterstand mogelijk wordt overschat.
[2] Dit werd uitgelegd in de vragenlijst: "Met een betalingsachterstand bedoelen we dat u een maandbedrag of andere afgesproken betaling niet op tijd hebt betaald. U hebt later betaald dan afgesproken of (nog) niet betaald."
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Van de hypotheekbezitters – ongeveer de helft van de Nederlanders – zegt ongeveer 3% aan een betalingsachterstand op de hypotheek te hebben (gehad)

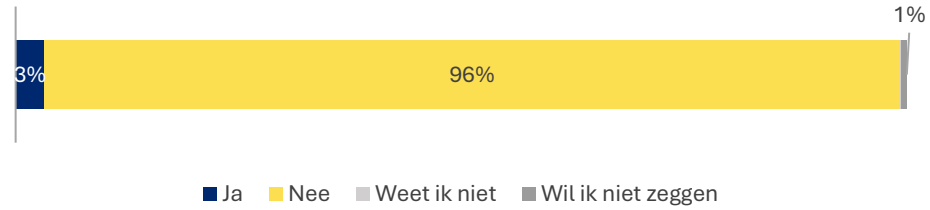
Ongeveer de helft van de Nederlanders geeft aan een hypotheek te hebben (zie Figuur 28). Dit aandeel is niet significant veranderd ten opzichte van voorgaande jaren.

Figuur 28. Welke van deze financiële producten hebt u? *Hypotheek.* Alle respondenten (2026: n = 1042)



Van de respondenten met een hypotheek geeft ongeveer 3% aan een betalingsachterstand te hebben, of in de afgelopen 12 maanden te hebben gehad (zie Figuur 29).

Figuur 29. Hebt u nu of in de afgelopen 12 maanden een betalingsachterstand gehad? *Hypotheek.* Respondenten die aangeven een hypotheek te hebben (n = 497)



Verzekeren

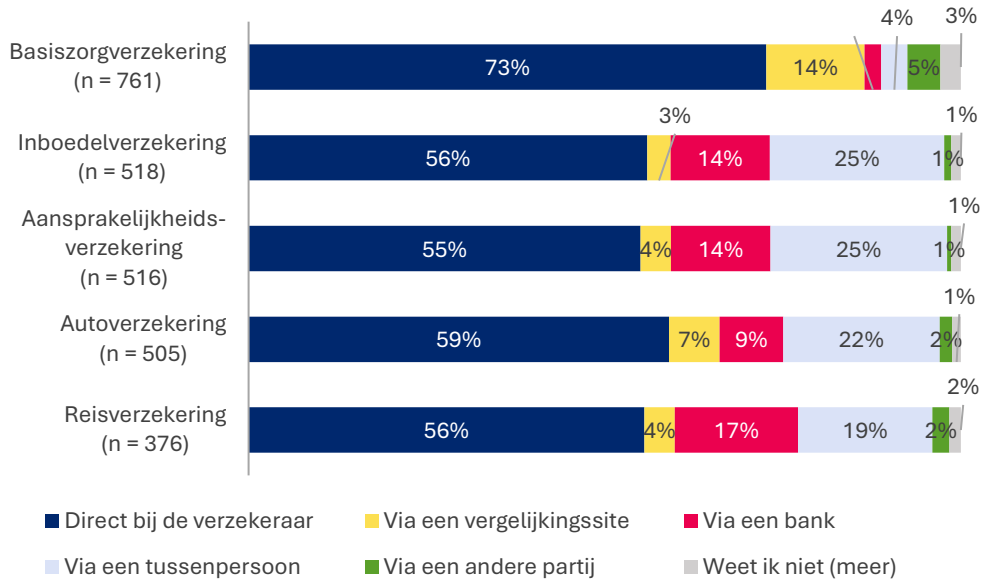
Verzekeringnemers geven het vaakst aan hun verzekering direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten

Voor de verzekeringen die respondenten aangaven binnen hun huishouden te hebben (zie pagina 7), is gevraagd wie deze heeft afgesloten. Van alle afgesloten verzekeringen is twee derde door de respondent zelf afgesloten (66%), in tegenstelling tot door hun partner (24%) of iemand anders (7%; zie Figuur 30).

Figuur 30. Wie heeft uw huidige [soort verzekering] afgesloten? Alle aanwezige verzekeringen samen (6.332 verzekeringen; respondenten kunnen voor meerdere verzekeringen meetellen)

Respondenten die aangaven hun zorg-, inboedel-, aansprakelijkheids-, auto- en/of reisverzekering zelf te hebben afgesloten, is vervolgens gevraagd via welk kanaal zij dit hebben gedaan. Van de respondenten die hun zorgverzekering zelf afsloten, geeft ongeveer drie kwart aan deze direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten (zie Figuur 31). Eén op de zeven geeft aan de verzekering via een vergelijkingssite te hebben afgesloten.

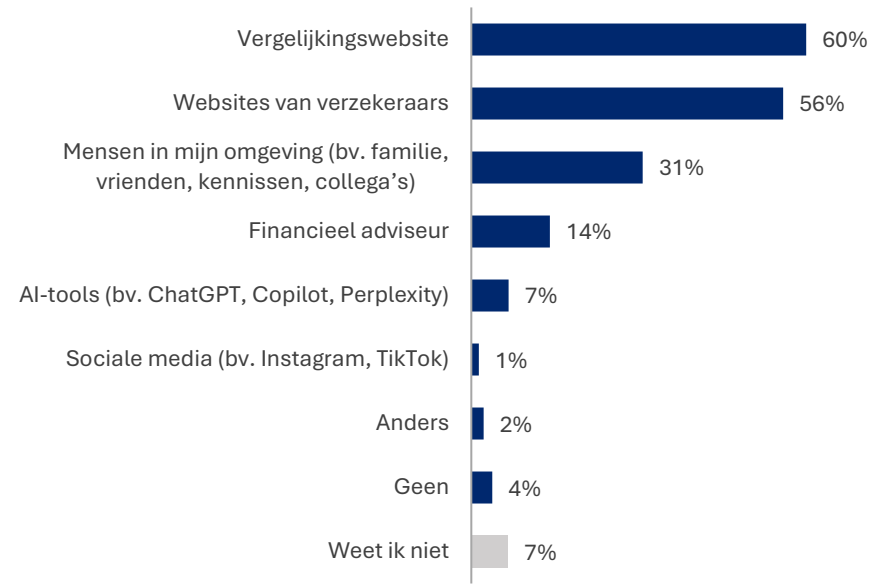
Figuur 31. Via welke partij hebt u uw huidige [soort verzekering] afgesloten? Respondenten die de verzekering zelf hebben afgesloten



Bij de andere verzekeringen – de inboedel-, aansprakelijkheids-, auto- en reisverzekering – geeft iets meer dan de helft van de verzekeringnemers aan de verzekering direct bij de verzekeraar te hebben afgesloten. Een vijfde tot een kwart van de mensen die deze verzekeringen zelf afsloten deden dit via een tussenpersoon.

Respondenten is ook gevraagd van welke informatiebronnen zij gebruik zouden maken om tot een keuze te komen als zij *nu* een verzekering zouden willen afsluiten. Zij beantwoordden deze vraag voor (willekeurig) één van de verzekeringen die zij ook daadwerkelijk zelf hebben afgesloten. Figuur 32 laat de resultaten zien voor alle soorten verzekeringen samen. Vergelijkingswebsites (60%) en websites van verzekeraars (56%) worden het vaakst genoemd als belangrijke informatiebron. Ongeveer een derde geeft aan dat zij mensen in hun sociale omgeving zouden raadplegen, en één op de zeven een financieel adviseur.

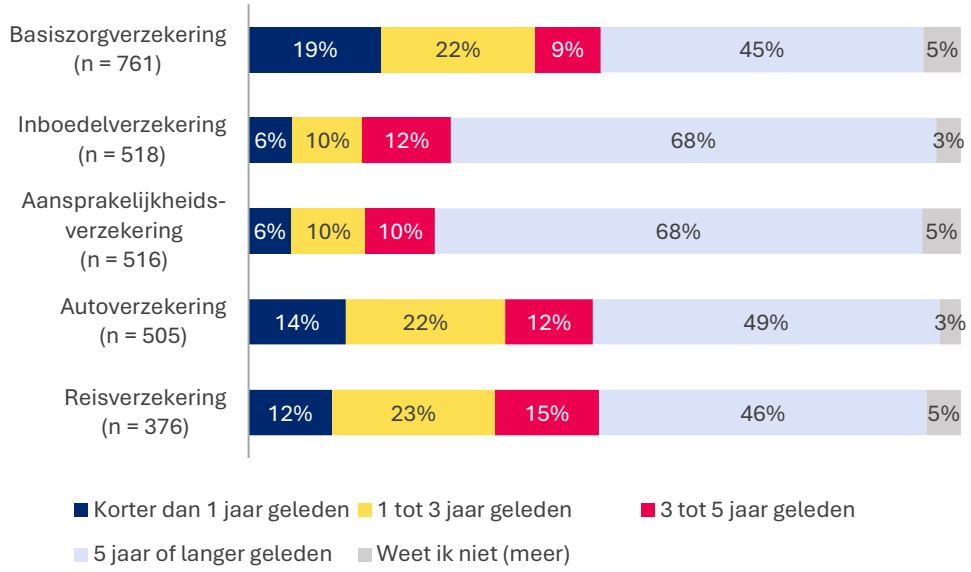
Figuur 32. Stelt u zich nu voor dat u nu een [soort verzekering] zou willen afsluiten. Van welke informatiebronnen zou u dan gebruikmaken om tot een keuze te komen? Respondenten die de verzekering zelf hebben afgesloten (n = 820)



Een vijfde van de zelfafsluiters zegt de basiszorgverzekering minder dan een jaar geleden te hebben afgesloten

Van de Nederlanders die zelf hun inboedel- of aansprakelijkheids-verzekering afsloten zegt twee derde dit minstens vijf jaar geleden te hebben gedaan (zie Figuur 33). Ten opzichte van de andere verzekeringen zijn zorgverzekeringen het vaakst korter dan één jaar geleden afgesloten (19%), gevolgd door auto- (14%) en reisverzekeringen (12%).

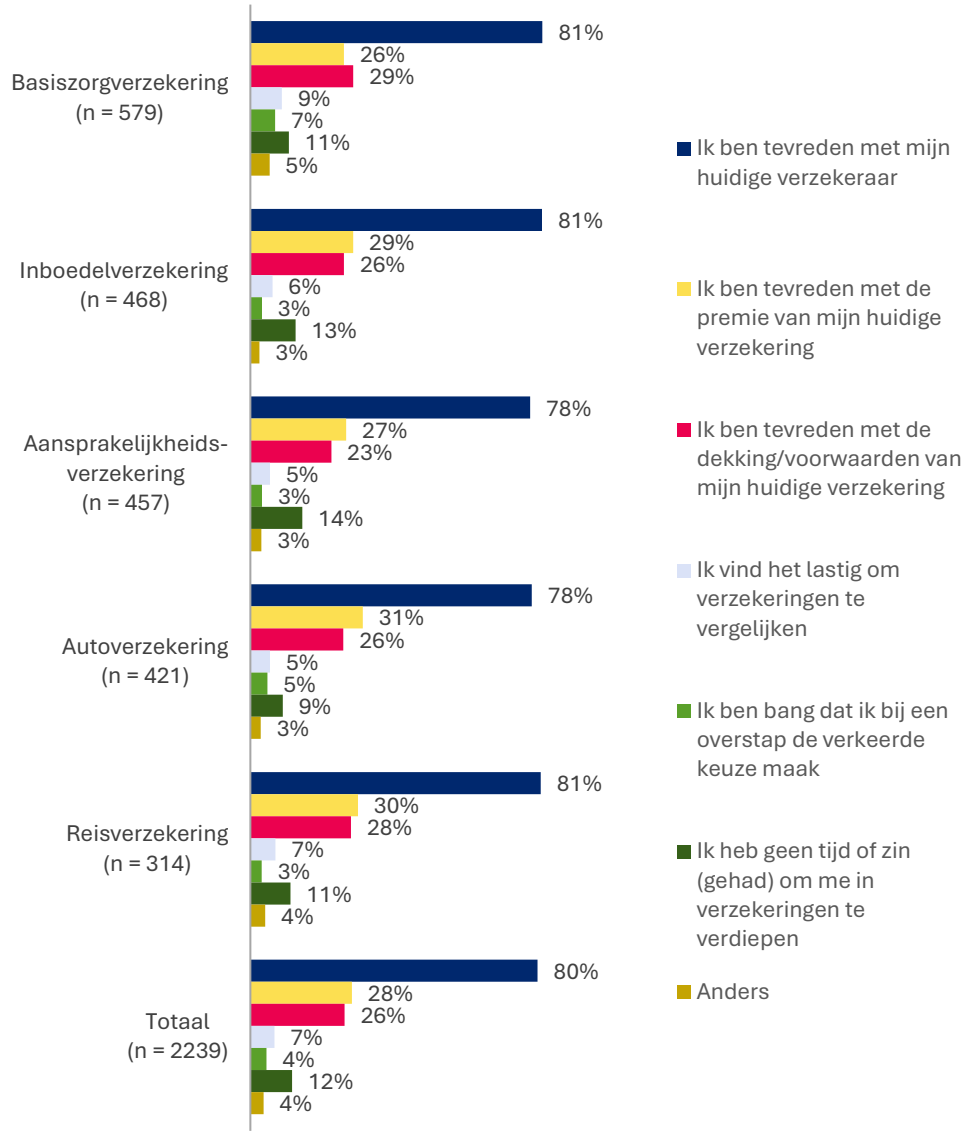
Figuur 33. Hoe lang geleden hebt u uw huidige [soort verzekering] afgesloten? Respondenten die de verzekering zelf hebben afgesloten



Figuur 34 geeft inzicht in de reden(en) waarom mensen langer dan een jaar bij dezelfde verzekeraar bleven. Alle soorten verzekeringen samengenomen, geeft de overgrote meerderheid van de verzekeringnemers (80%) aan tevreden te zijn over hun huidige verzekeraar. Ruim een kwart is tevreden met de premie van de huidige verzekering en een vergelijkbaar deel is tevreden met de dekking en/of voorwaarden van de huidige verzekering.

Er worden vergelijkbare redenen gegeven voor de verschillende soorten verzekeringen. Wel geven verzekeringnemers bij de zorgverzekering iets vaker aan dat men bang is om bij een overstap de verkeerde keuze te maken (7%) dan bij de andere verzekeringen (3%[1]), al is dit percentage vergeleken met andere redenen nog steeds relatief laag.

Figuur 34. U geeft aan dat u uw [soort verzekering] langer dan een jaar hebt bij deze verzekeraar. Wat is/zijn hiervoor uw reden(en)? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die de verzekering langer dan een jaar hebben

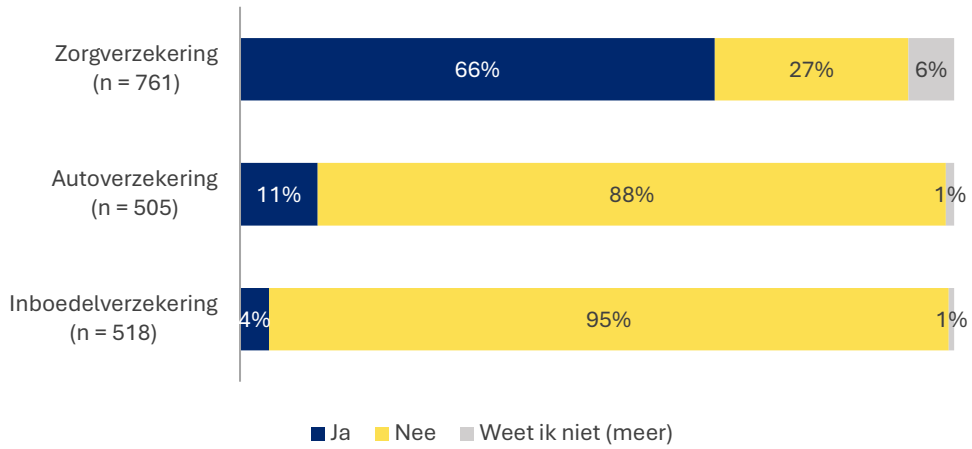


[1] *Het verschil met de autoverzekering (5%) is niet significant.*

Negen op de tien Nederlanders die een claim indienden op hun zorg- of autoverzekering, zegt dat de kosten deels of volledig zijn vergoed

Van de Nederlanders die zelf hun zorgverzekering afsloten, geeft twee derde aan dat er door henzelf of door hun zorgverlener in de afgelopen 12 maanden een rekening (declaratie) is ingediend bij deze verzekering (zie Figuur 35). Bij de autoverzekering diende ongeveer één op de tien naar eigen zeggen een claim in, en bij de inboedelverzekering één op de 25.

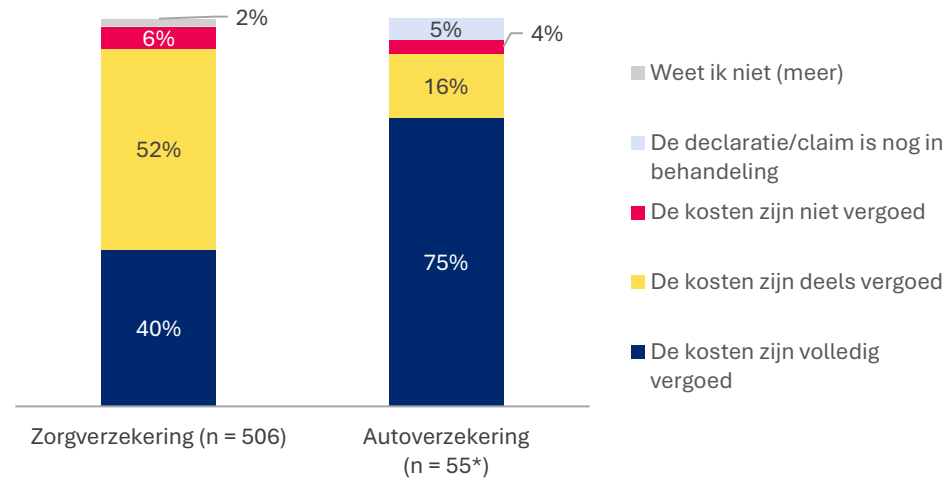
Figuur 35. Hebt u in de afgelopen 12 maanden een claim ingediend op uw [soort verzekering]?[1] Respondenten die de verzekering zelf hebben afgesloten



Van de groep die aangaf dat er in de afgelopen 12 maanden een declaratie is ingediend bij hun zorgverzekering, zegt ongeveer de helft dat de kosten deels zijn vergoed en vier op de tien volledig (zie Figuur 36).[2] Een relatief kleine groep – ongeveer één op 20 – geeft aan dat de kosten niet zijn vergoed.

Respondenten die een claim indienden op hun autoverzekering (n = 55*) geven vaker aan dat de kosten volledig zijn vergoed. Drie kwart zegt de kosten volledig vergoed te hebben gekregen, en een zesde deels. Minder dan één op de 20 geeft aan dat de kosten niet zijn vergoed, en een vergelijkbare groep (5%) laat weten dat de claim nog in behandeling is.

Figuur 36. Heeft uw verzekeraar de kosten vergoed?[3] Respondenten die in de afgelopen 12 maanden een claim indienden op de verzekering



1 Bij de zorgverzekering is de vraag aangepast naar: "Is er in de afgelopen 12 maanden door u of door een zorgverlener een rekening (declaratie) ingediend bij uw zorgverzekering? Rekeningen die zijn ingediend bij uw aanvullende zorgverzekering (als u die hebt) tellen ook mee."
[2] Als respondenten in de afgelopen 12 maanden meerdere claims hadden ingediend op deze verzekering, beantwoordden zij de vraag voor de laatst ingediende claim.
[3] Extra instructie voor respondenten: "Let op: het eigen risico telt hier niet mee. Hebt u eigen risico betaald en is de rest van de kosten volledig vergoed? Kies dan "de kosten zijn volledig vergoed".
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Van de verzekeringnemers die na 2020 een verzekering afsloten via een (online) tussenpersoon zegt ongeveer de helft informatie te hebben gekregen over de vergoeding van de tussenpersoon

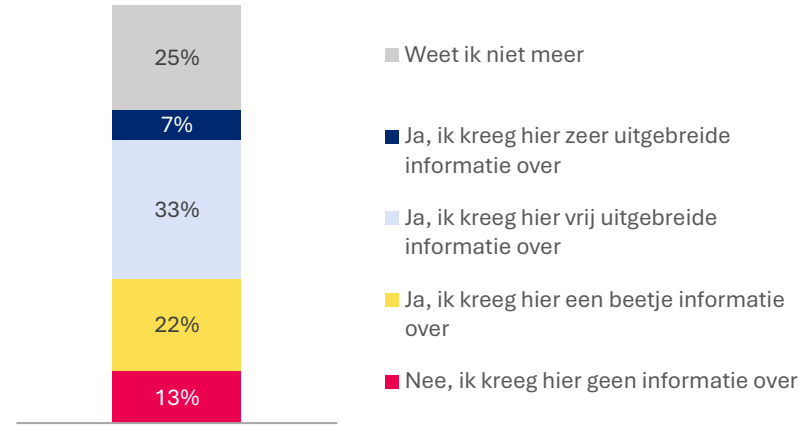
Van de mensen die in de afgelopen vijf jaar één of meerdere verzekeringen afsloten via een tussenpersoon of vergelijkingssite, zegt ongeveer de helft informatie te hebben gekregen over de vergoeding voor de tussenpersoon en de bijbehorende diensten (zie Figuur 37). Een derde zegt hierover *niet* te zijn geïnformeerd, terwijl bijna een vijfde zich dit niet meer kan herinneren.

Figuur 37. Kreeg u bij het afsluiten van deze verzekering(en) informatie over de vergoeding die u betaalt aan de tussenpersoon (welk deel van de premie), en welke diensten u daarvoor krijgt? Respondenten die minimaal één verzekering minder dan vijf jaar geleden afsloten via een (online) tussenpersoon (n = 166)

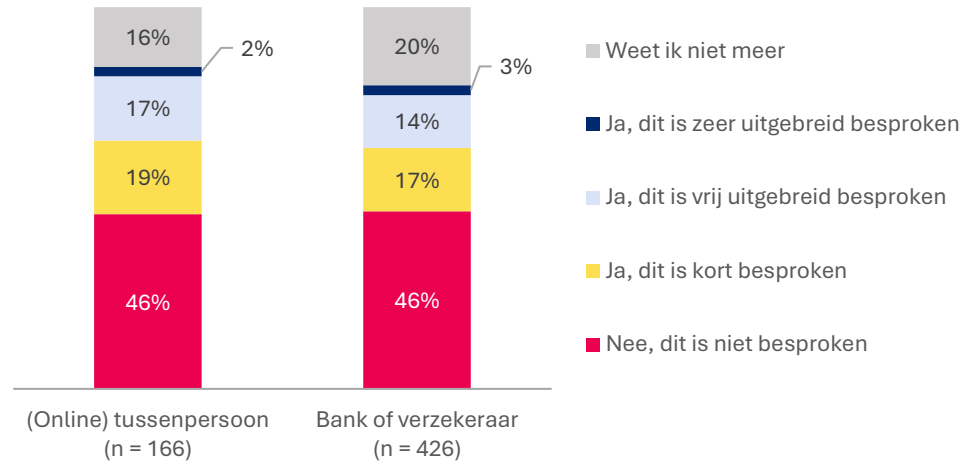
Van de verzekeringnemers die in de afgelopen vijf jaar één of meerdere verzekeringen rechtstreeks bij een verzekeraar of via een bank hebben afgesloten, geeft de meerderheid aan informatie te hebben gekregen over de opbouw van de premie (62%; zie Figuur 38). Ruim één op de tien zegt hierover *niet* te zijn geïnformeerd, en een kwart weet het niet meer.

Binnen de groep die minstens één verzekering afsloot via een tussenpersoon of vergelijkingssite, geeft bijna 40% aan dat is besproken welke dienstverlening zij na het afsluiten konden verwachten (zie Figuur 39). Binnen de groep die dit rechtstreeks bij de verzekeraar of via een bank deed, geldt dit voor een derde. In beide gevallen stelt een grotere groep (46%) dat dit niet is besproken.

Figuur 38. Kreeg u bij het afsluiten van deze verzekering(en) informatie over hoe de premie is opgebouwd?[1] Respondenten die minimaal één verzekering minder dan vijf jaar geleden bij een verzekeraar of via een bank (n = 426)



Figuur 39. Toen u deze verzekering(en) afsloot, hebt u toen met [de gekozen partij] besproken welke dienstverlening u na het afsluiten van de verzekering kon verwachten?[2] Respondenten die minimaal één verzekering minder dan vijf jaar geleden afsloten via de betreffende partij

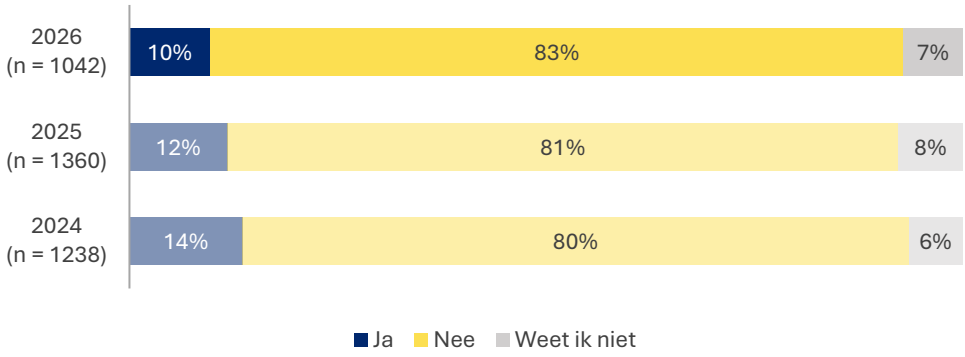


[1] *Extra instructie voor respondenten: "Denk hierbij aan de kosten voor de dienstverlening die u voor of na afsluiten kunt verwachten."*
[2] *Extra instructie voor respondenten: "Denk bijvoorbeeld aan hulp bij de afhandeling van een declaratie of claim, begeleiding bij het contact met de verzekeraar, het doorvoeren van wijzigingen in de verzekering, of een jaarlijkse controle of advies als uw situatie verandert."*

Ongeveer een tiende van de Nederlanders geeft aan in het afgelopen jaar een aankoop te hebben gedaan met een *embedded insurance*

"Embedded insurance" betekent dat een verzekering direct en geïntegreerd wordt aangeboden tijdens de aankoop van een product of dienst. Denk bijvoorbeeld aan annuleringsverzekering bij concert- of vliegtickets, een verlengde garantie op elektronische apparatuur, verzekeringen bij het kopen, leasen of huren van een auto, een fietsverzekering bij de aankoop van een fiets, of een reis- of annuleringsverzekering bij het boeken van een reis. Eén op de tien Nederlanders zegt in het afgelopen jaar een aankoop te hebben gedaan met een *embedded insurance* (zie Figuur 40).[1]

Figuur 40. Hebt u in de afgelopen 12 maanden bij het kopen van een product of dienst, direct een verzekering of extra garantie afgesloten via de verkoper? Alle respondenten (2026: n = 1042)



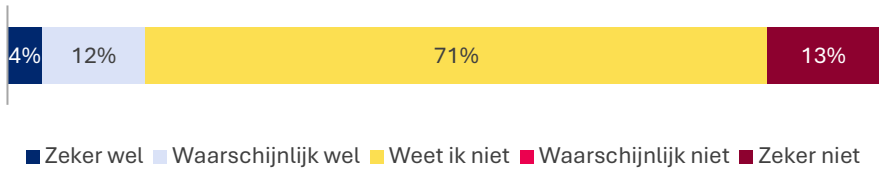
Van alle aankopen met een *embedded insurance* werd ruim de helft online gedaan (zie Figuur 41). De *embedded insurance* was meestal een annuleringsverzekering, bijvoorbeeld bij een vliegticket of concertkaart (33%; zie Figuur 42). Ook aankopen met garantieverzekeringen kwamen relatief vaak voor (26%). Vergeleken met vorig jaar gaven minder mensen aan direct een reisverzekering te hebben afgesloten.

Figuur 41. Deed u de aankoop waarbij u deze verzekering afsloot online of in een gewone winkel? Alle aankopen met *embedded insurance* (n = 126)

Figuur 42. Welke verzekering(en) hebt u in de afgelopen 12 maanden, bij het kopen van een product of dienst, direct afgesloten via de verkoper? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die minstens één aankoop met een *embedded insurance* deden (2026: n = 101)

De meerderheid – zeven op de tien – weet niet of de verzekeraar provisie heeft betaald aan de verkoper (zie Figuur 43). De groep die denkt dat de verzekeraar géén provisie heeft betaald (13%) is bijna even groot als de groep die denkt dat dit wel het geval is (16%).

Figuur 43. Heeft de verzekeraar een vergoeding ('provisie') betaald aan de verkoper, omdat u de verzekering via de verkoper hebt afgesloten? Respondenten die (minstens) een aankoop met een *embedded insurance* deden (n = 101)



[1] In 2026 is de vraagstelling aangepast van "Hebt u in het afgelopen jaar […]" naar "Hebt u in de afgelopen 12 maanden […]". Hierdoor zijn de resultaten van 2026 niet goed vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren.

Pensioen

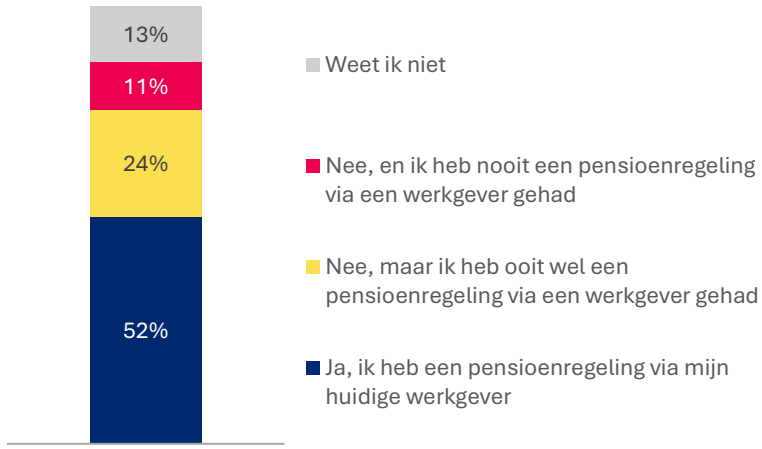
Eén op de acht weet niet of zij pensioen opbouwen via een werkgever, en ruim de helft van de niet-gepensioneerde pensioendeelnemers weet niet wat voor soort pensioenregeling zij hebben (gehad)

In Nederland kennen we drie soorten pensioen.

1. Het basispensioen dat de overheid verzorgt (AOW). Iedereen die in Nederland woont of werkt, bouwt automatisch **AOW** op.
2. De pensioenregeling die de meeste bedrijven hun personeel aanbieden. Dit pensioen dat wordt opgebouwd via de werkgever wordt ook wel '**ouderdomspensioen**' genoemd. Dit pensioen komt bovenop de AOW.
3. Het pensioen dat je zelf kan regelen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat je geen of te weinig pensioen opbouwt via een werkgever. Je kunt dan zelf aanvullend pensioen opbouwen, bijvoorbeeld via een pensioenspaarrekening, een pensioenbeleggingsrekening of een lijfrenteverzekering. Dit heet **derdepijlerpensioen**.

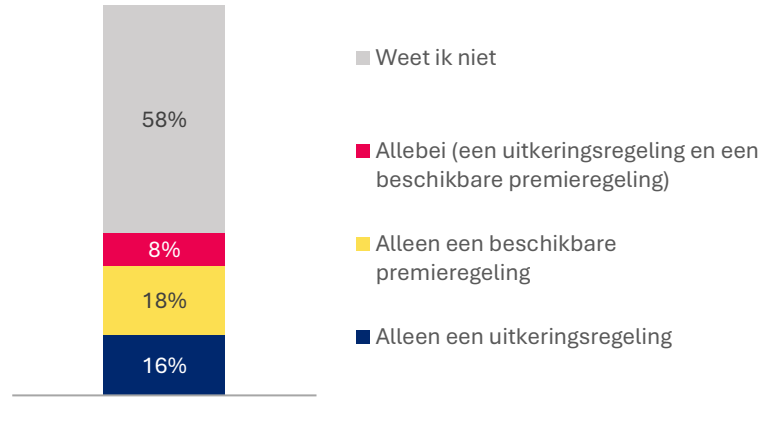
Ongeveer drie kwart van de Nederlanders geeft aan **ouderdomspensioen** op te bouwen (of te hebben opgebouwd) via een werkgever (zie Figuur 44). Ongeveer de helft van de Nederlanders zegt op dit moment een pensioenregeling via een werkgever te hebben, en een kwart geeft aan in het verleden een pensioenregeling te hebben gehad. Eén op de acht weet niet of zij pensioen opbouwen via een werkgever.

Figuur 44. Bouwt u op dit moment ouderdomspensioen op via een werkgever? Alle respondenten (n = 1042)



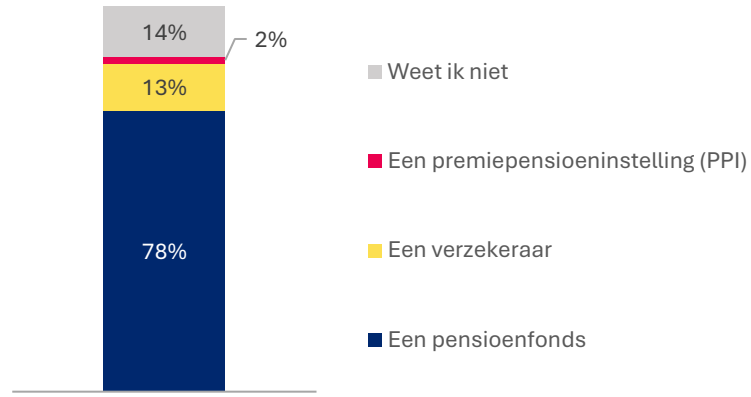
Van de niet-gepensioneerden die aangeven een pensioenregeling te hebben (gehad), weet ruim de helft niet om wat voor soort pensioenregeling het gaat (zie Figuur 45). Iets minder dan een vijfde zegt een beschikbare premieregeling te hebben (gehad) en een vergelijkbaar percentage een uitkeringsregeling. Bijna een tiende geeft aan beide soorten pensioenregelingen te hebben (gehad).

Figuur 45. Wat voor soort pensioenregeling hebt u [gehad]? Niet-gepensioneerde pensioendeelnemers (n = 625)



Van alle pensioendeelnemers geeft ruim drie kwart aan pensioen op te bouwen (of te hebben opgebouwd) bij een pensioenfonds, en ongeveer één op de acht bij een verzekeraar (zie Figuur 46). Ongeveer één op de zeven weet niet bij welk soort organisatie men pensioen opbouwt (of heeft opgebouwd).

Figuur 46. Bij welk soort organisatie [bouwt u pensioen op/hebt u pensioen opgebouwd]? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Pensioendeelnemers (n = 794)



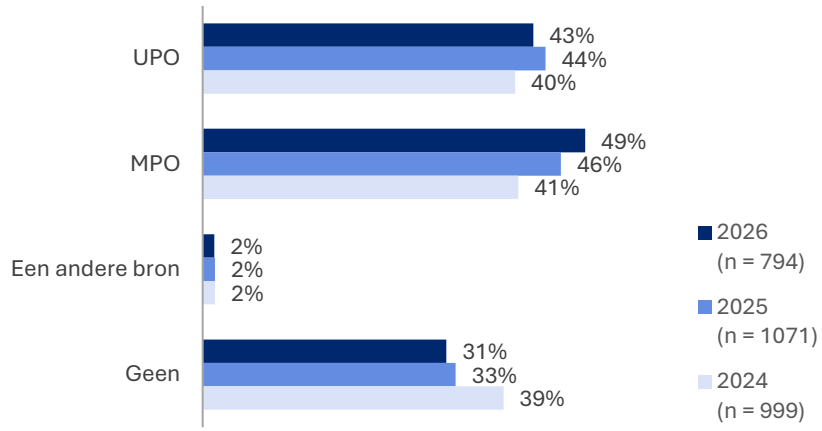
Een kwart van de pensioendeelnemers zegt nog nooit informatie te hebben opgezocht over hun ouderdomspensioen

Er zijn verschillende informatiebronnen die inzicht geven in de status van het opgebouwde pensioen. Twee daarvan zijn:

- **Uniform Pensioenoverzicht (UPO):** een jaarlijks overzicht van je (bruto) pensioen dat je per mail of post ontvangt van je pensioenfonds;
- **Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO):** een website die je kunt bezoeken voor een schatting van je totale (netto) pensioen. Deze schatting is gebaseerd op al je opgebouwde pensioenen, inclusief die van eventuele andere pensioenfondsen, en je AOW.

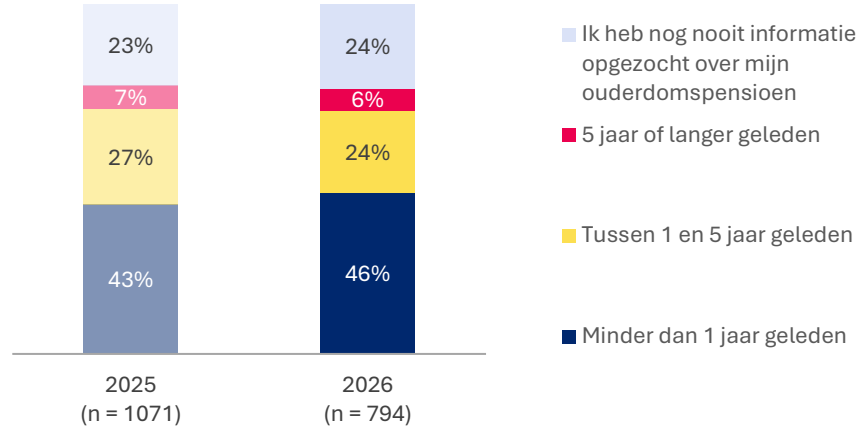
De helft van de pensioendeelnemers geeft aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van MPO (zie Figuur 47). Dit aandeel is sinds 2024 licht gestegen. Ruim vier op de tien maakte gebruik van het UPO. Een derde geeft aan géén informatiebronnen te hebben geraadpleegd. Dit aandeel is in de afgelopen jaren gedaald.

Figuur 47. Van welke informatiebronnen hebt u wel eens gebruik gemaakt? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



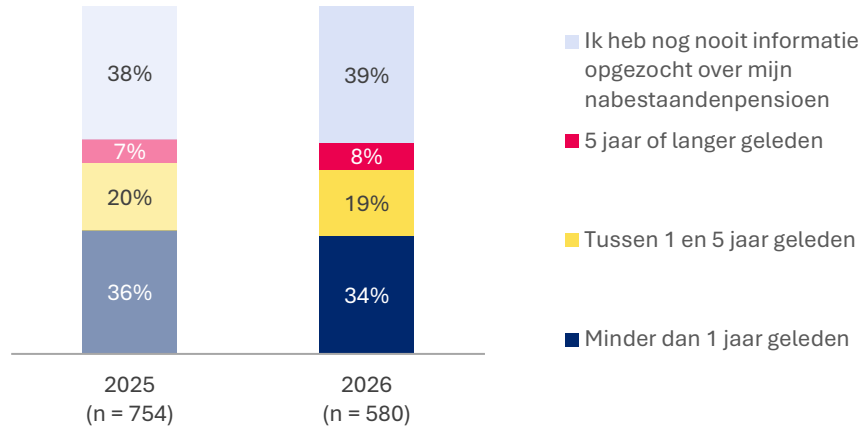
Vergelijkbaar met een jaar geleden geeft grofweg de helft van de pensioendeelnemers aan dat zij in het afgelopen jaar informatie hebben opgezocht over hun ouderdomspensioen (zie Figuur 48). Een kwart deed dit naar eigen zeggen tussen één en vijf jaar geleden voor het laatst. Tegelijkertijd zegt nog steeds ongeveer een kwart nog nooit informatie over hun ouderdomspensioen te hebben opgezocht.

Figuur 48. Wanneer hebt u voor het laatst informatie opgezocht over uw ouderdomspensioen?[1] Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



In veel pensioenregelingen van werknemers is een nabestaanden-regeling opgenomen. Bij overlijden krijgt de achterblijvende partner en/of kind(eren) maandelijks een bedrag uitgekeerd. Dit is het **nabestaandenpensioen**. Figuur 49 laat zien wanneer pensioen-deelnemers die samenwonen met een partner en/of kind(eren) voor het laatst informatie hebben opgezocht over hun nabestaanden-pensioen. Vergelijkbaar met 2025 geeft ruwweg een derde van deze groep aan in het afgelopen jaar hierover informatie te hebben opgezocht. Vier op de tien respondenten zeggen echter nog nooit informatie te hebben opgezocht over hun nabestaandenpensioen.

Figuur 49. Wanneer hebt u voor het laatst informatie opgezocht over uw nabestaandenpensioen? [1] Pensioendeelnemers die samenwonen met een partner en/of kind(eren) (2026: n = 580)

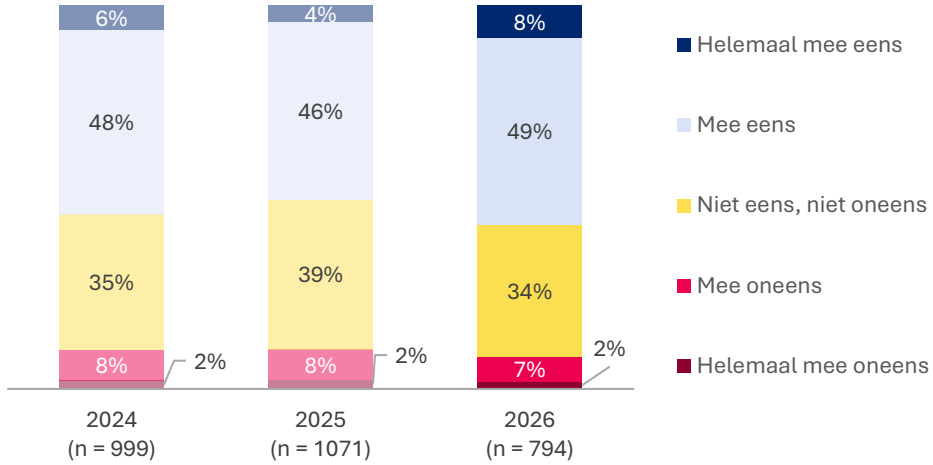


[1] *Extra uitleg voor respondenten: "Bijvoorbeeld door het lezen van uw Uniform Pensioenoverzicht (UPO), door in te loggen op www.mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) of het portaal van uw pensioenfonds."*

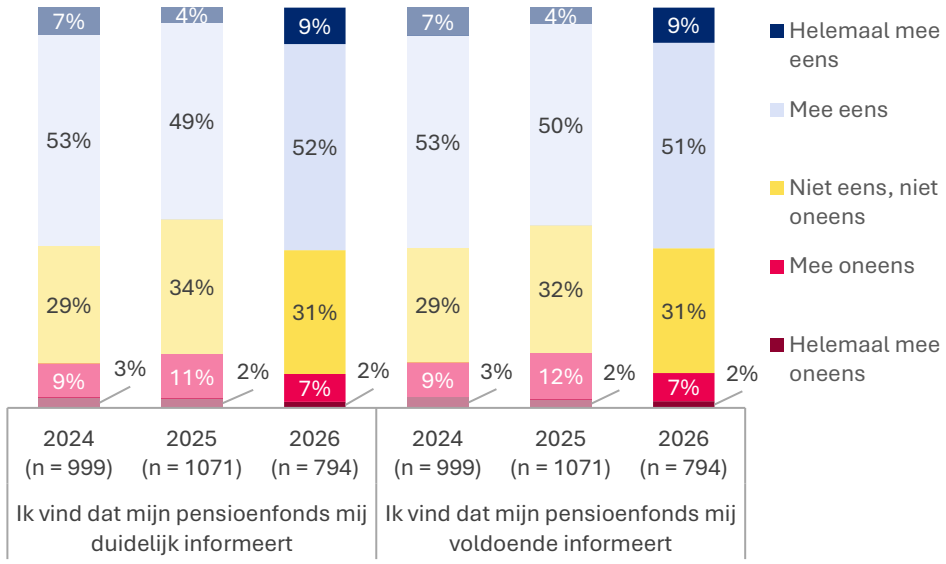
Zes op de tien pensioendeelnemers verwachten dat het UPO hen duidelijk laat zien welke kosten hun pensioenfonds maakt

Waar we in 2025 een lichte daling zagen in attitudes en percepties ten aanzien van (de informatie van) pensioenuitvoerders, zijn deze nu terug op het niveau van 2024 (zie Figuren 50 en 51). Bijna zes op de tien Nederlanders zeggen vertrouwen te hebben in hun pensioenfonds, tegenover de helft in 2025 (zie Figuur 50).[1]

Figuur 50. Stelling: "Ik heb vertrouwen in mijn pensioenfonds." Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



Figuur 51. Geef voor elke uitspraak aan of u het ermee eens of oneens bent. Pensioendeelnemers (2026: n = 794)

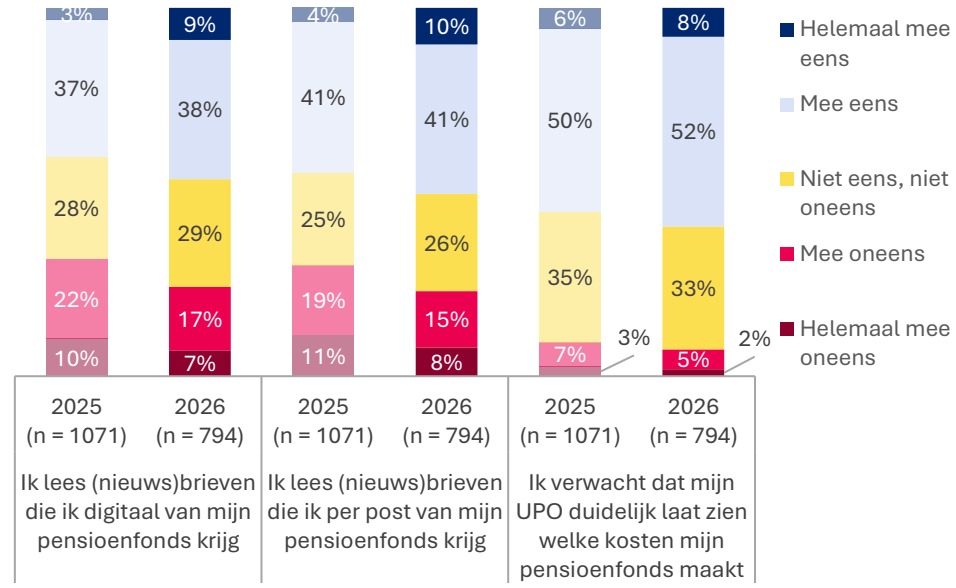


Zes op de tien pensioendeelnemers vinden dat zij *duidelijk* worden geïnformeerd en een vergelijkbaar aandeel vindt dat zij *voldoende* worden geïnformeerd door hun pensioenuitvoerder. Met name het aandeel dat het helemaal eens is met de voorgelegde stellingen is gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 4% naar 9%), ten koste van het aandeel dat het met de stellingen oneens is (zie Figuur 51).

In lijn met deze bevindingen, geven – vergeleken met vorig jaar – ook iets meer pensioendeelnemers aan (nieuws)brieven van hun pensioenuitvoerder te lezen. Ongeveer de helft zegt digitale (nieuws)brieven van de pensioenuitvoerder te lezen (47%) en een vergelijkbaar aandeel zegt (nieuws)brieven die men per post krijgt te lezen (51% 'mee eens' of 'helemaal mee eens'; zie Figuur 52).

Het UPO is een belangrijk document voor pensioendeelnemers om inzicht te krijgen in hun pensioenpositie, maar het vermeldt geen specifieke kosten van de pensioenuitvoerder. Echter, vergelijkbaar met 2025, verwachten zes op de tien pensioendeelnemers wel dat het UPO duidelijk laat zien welke kosten hun pensioenuitvoerder maakt (60% 'mee eens' of 'helemaal mee eens'; zie Figuur 52).

Figuur 52. Geef voor elke uitspraak aan of u het ermee eens of oneens bent. Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



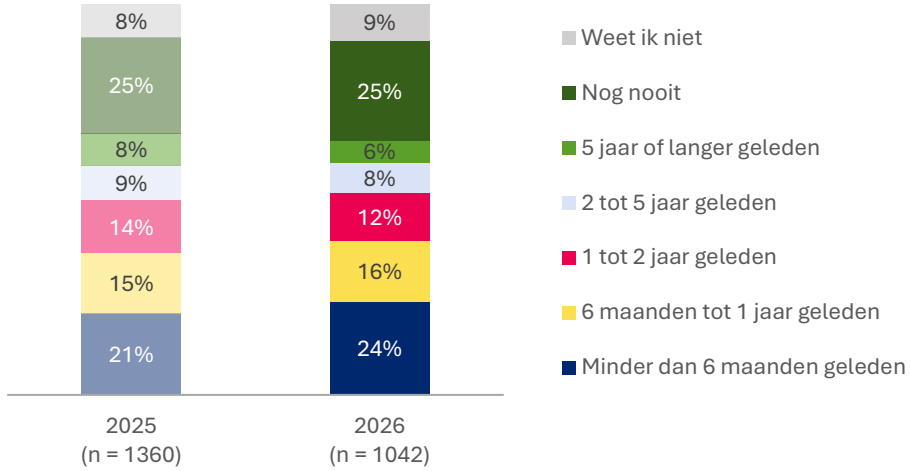
[1] *Voorafgaand aan deze vraag lazen respondenten: "Voor het gemak noemen we de drie soorten organisaties – pensioenfonds, verzekeraar en premiepensioeninstelling (PPI) – in de rest van deze vragenlijst allemaal een "pensioenfonds".*

Vier op de tien Nederlanders geven aan zich in de afgelopen twee jaar *niet* te hebben verdiept in hun pensioensituatie; een kwart nog nooit

Vier op de tien Nederlanders zeggen zich in het afgelopen jaar te hebben verdiept in hun pensioensituatie (zie Figuur 53). Een kwart zegt dit in het afgelopen half jaar nog te hebben gedaan. Deze percentages zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2025.

Vier op de tien Nederlanders verdiepten zich minstens twee jaar geleden voor het laatst (14%) of nog nooit (25%) in hun pensioen situatie (zie Figuur 53).

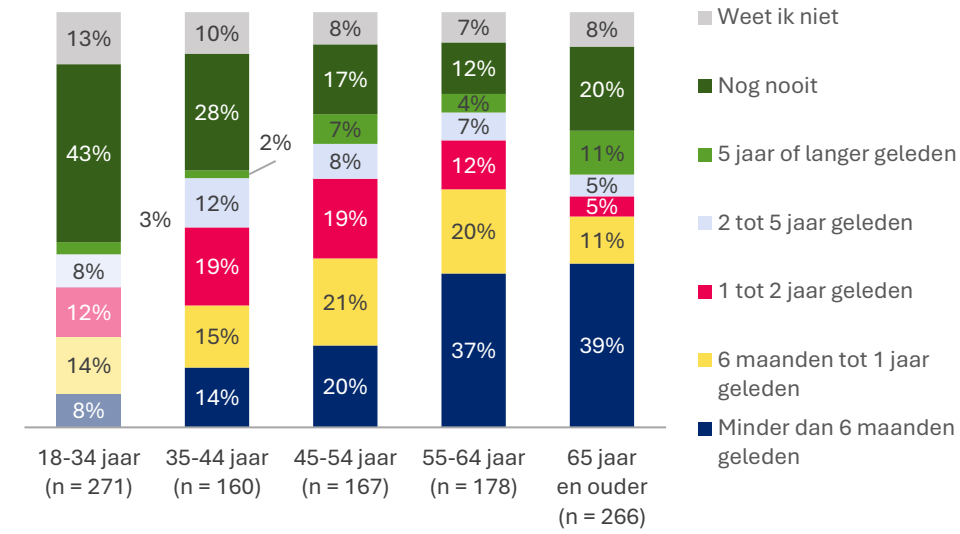
Figuur 53. Wanneer hebt u zich voor het laatst verdiept in uw pensioensituatie? Alle respondenten (n = 1042)



Het aandeel Nederlanders dat aangeeft zich in het afgelopen jaar te hebben verdiept in hun pensioensituatie neemt sterk toe naarmate leeftijd stijgt, tot net vóór de pensioengerechtigde leeftijd, waarna het weer iets lager ligt onder 65-plussers (zie Figuur 54).

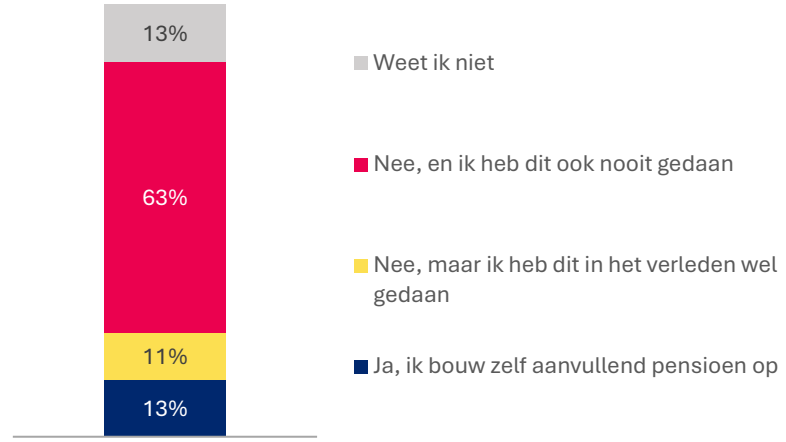
Het aandeel dat zegt zich nog nooit te hebben verdiept in hun pensioensituatie neemt af naarmate leeftijd stijgt, van ruim vier op de tien 18-34 jarigen tot ongeveer één op de tien 55-64 jarigen. Van de 65-plussers zegt een vijfde zich hierin nog nooit te hebben verdiept.

Figuur 54. Wanneer hebt u zich voor het laatst verdiept in uw pensioensituatie? Alle respondenten (n = 1042)



Grofweg één op de acht Nederlanders geeft aan zelf **aanvullend pensioen** op te bouwen en één op de tien zegt dit in het verleden te hebben gedaan (zie Figuur 55). De meeste mensen (63%) geven aan dit niet te doen. Daarnaast is er een substantiële groep (13%) die niet weet of zij zelf aanvullend pensioen opbouwen.

Figuur 55. Bouwt u op dit moment zelf aanvullend pensioen op?[1] Alle respondenten (n = 1042)



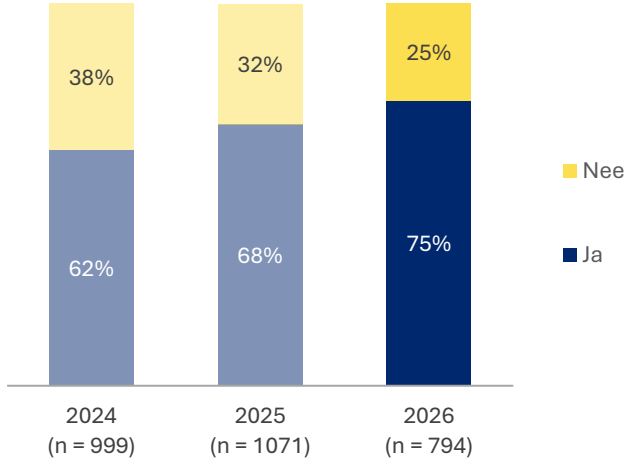
[1] *Extra uitleg voor respondenten: "Bijvoorbeeld via een pensioenspaarrekening, een pensioenbeleggingsrekening of een lijfrenteverzekering."*

Hoewel méér pensioendeelnemers weten of hun eigen pensioenregeling al is aangepast, weet nog steeds een substantiële groep dit niet

Sinds 1 juli 2023 geldt de nieuwe Pensioenwet. Hierdoor zijn er nieuwe regels, bijvoorbeeld voor de opbouw van pensioen. De meeste werknemers in Nederland hebben een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van de pensioen-uitkering. Deze pensioenregelingen moeten voor 1 januari 2028 worden aangepast. Met de nieuwe regels voor pensioen zie je duidelijker hoeveel geld jij en je werkgever in jouw pensioen stoppen en hoe snel dit bedrag groeit.

Drie kwart van de pensioendeelnemers zegt op de hoogte te zijn van het feit dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast (zie Figuur 56). Dit aandeel is significant toegenomen sinds 2024, toen ongeveer zes op de tien aangaf hiervan op de hoogte te zijn.

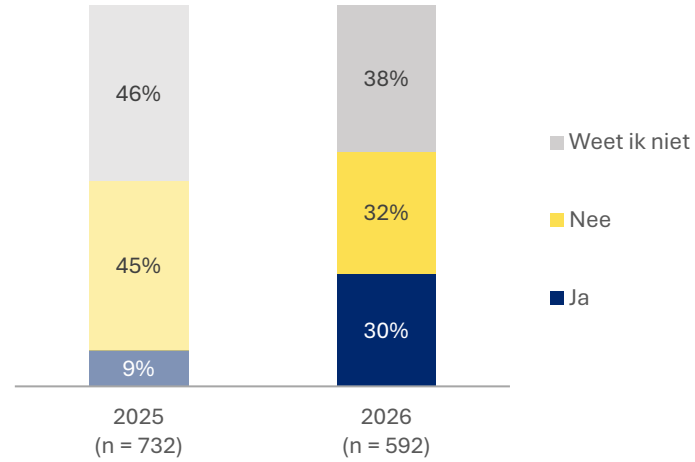
Figuur 56. Wist u al dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast? Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



Van de pensioendeelnemers die weten dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast, weet ruim zes op de tien of hun eigen regeling al is aangepast (zie Figuur 57). Drie op de tien geeft aan dat dit is gebeurd, tegenover één op de tien in 2025.

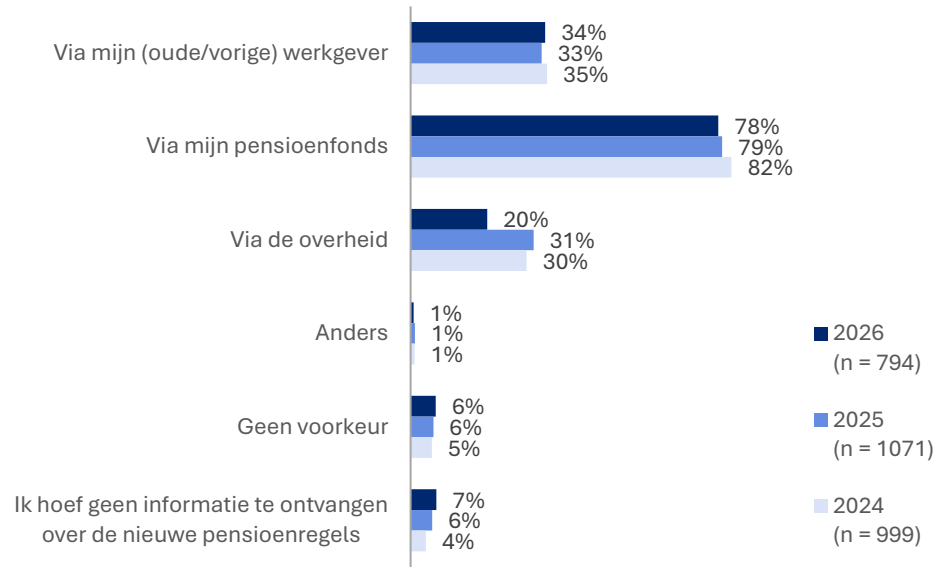
Hoewel in vergelijking met vorig jaar méér pensioendeelnemers weten of hun eigen regeling is aangepast, geeft nog steeds bijna vier op de tien aan dit niet te weten (zie Figuur 57).

Figuur 57. Is uw pensioenregeling al aangepast? Pensioendeelnemers die weten dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast (2026: n = 592)



Net als in voorgaande jaren zeggen ongeveer acht op de tien pensioendeelnemers informatie over de nieuwe pensioenregels te willen ontvangen via hun pensioenfonds (zie Figuur 58). Een derde zou deze informatie (ook) willen ontvangen via de werkgever. Een vijfde – een significant kleiner aandeel dan in 2024 en 2025 – zou de informatie via de overheid willen ontvangen.

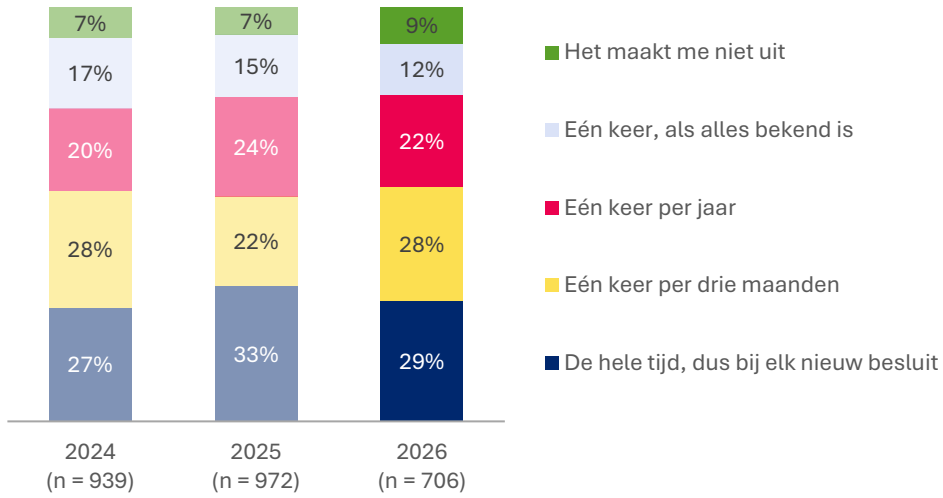
Figuur 58. Van wie wilt u informatie over de nieuwe pensioenregels ontvangen? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



Bijna een derde van de pensioendeelnemers weet niet wat de invloed is van de nieuwe pensioenregels op de zekerheid van het pensioenbedrag

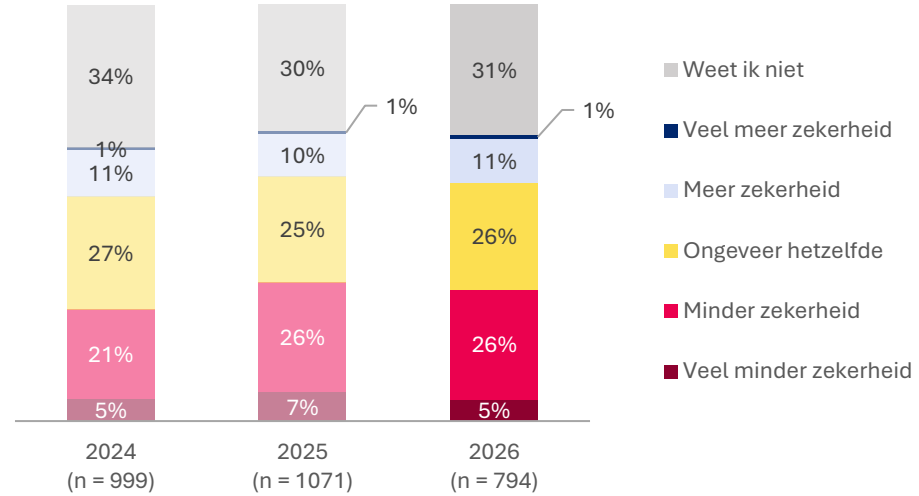
Pensioendeelnemers die op de hoogte willen blijven van de nieuwe pensioenregels voor hun pensioenfonds hebben verschillende voorkeuren met betrekking tot hoe vaak zij informatie willen ontvangen (zie Figuur 59). Drie op de tien geeft aan bij elk nieuw besluit geïnformeerd te willen worden. Een vergelijkbaar aandeel ontvangt liever elk kwartaal een update. Ruim een tiende krijgt de informatie liefst in één keer, zodra alles bekend is, en nog eens een tiende heeft geen voorkeur.

Figuur 59. Hoe vaak wilt u op de hoogte worden gehouden van de nieuwe pensioenregels voor uw pensioenfonds? Pensioendeelnemers die op de hoogte willen worden gehouden (2026: n = 706)



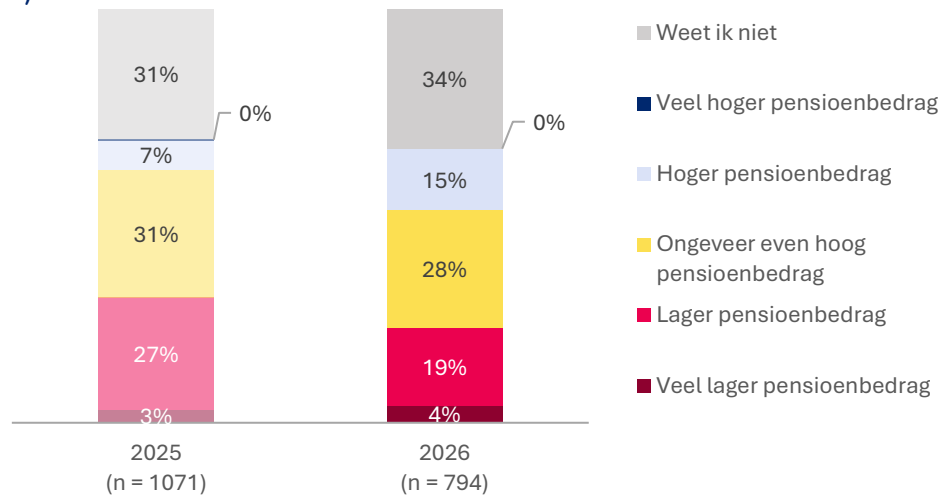
Ongeveer een derde van de pensioendeelnemers denkt dat de nieuwe pensioenregels minder zekerheid geven over de hoogte van het pensioenbedrag (zie Figuur 60). Ruim één op de tien denkt dat de nieuwe pensioenregels juist *meer* zekerheid zullen geven. Deze percepties zijn niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 60. Denkt u dat de nieuwe pensioenregels u meer of minder zekerheid geven over de hoogte van uw pensioenbedrag? Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



Vergelijkbaar met vorig jaar, denkt bijna drie op de tien pensioendeelnemers dat de nieuwe pensioenregels geen invloed zullen hebben op de hoogte van hun pensioenbedrag (zie Figuur 61), terwijl ongeveer vier op de tien verwacht dit wel het geval zal zijn. De rest – een derde – weet het niet. Ten opzichte van vorig jaar denken meer deelnemers dat de nieuwe regels tot een *hoger* pensioenbedrag zullen leiden (15% vs. 7%; zie Figuur 61).

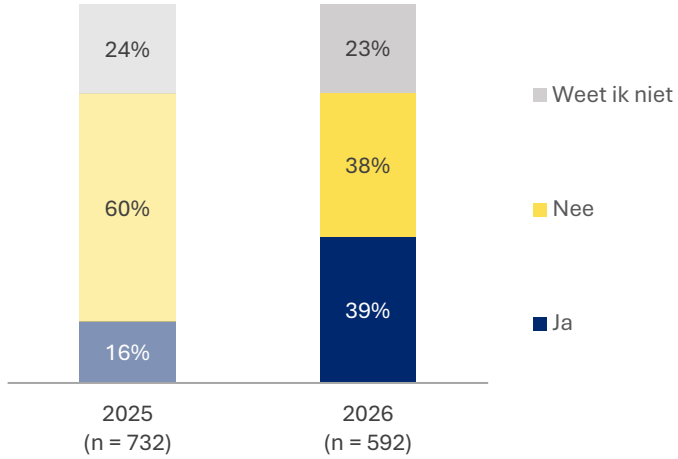
Figuur 61. Denkt u dat de nieuwe pensioenregels zullen leiden tot een hoger of lager pensioenbedrag? Pensioendeelnemers (2026: n = 794)



Meer pensioendeelnemers zeggen informatie te hebben ontvangen over wat de nieuwe pensioenregels betekenen voor de hoogte van hun pensioen

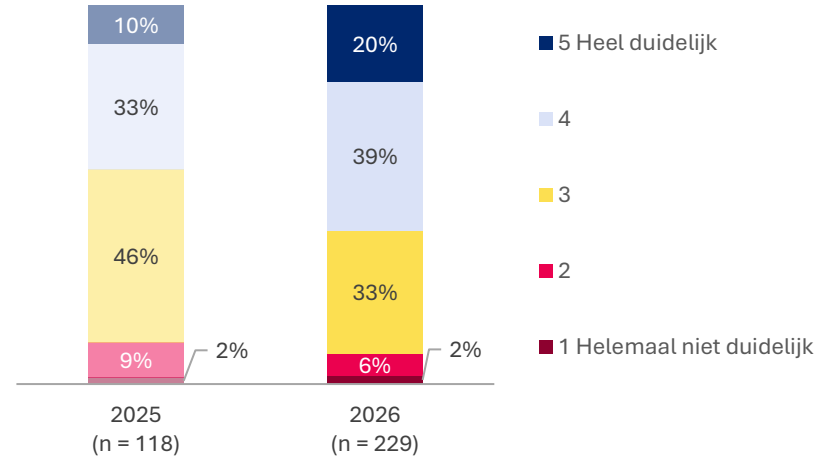
Van de pensioendeelnemers die ervan op de hoogte zijn dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast, geeft circa 40% aan dat zij informatie hebben gekregen van hun pensioenfonds over wat de nieuwe pensioenregels betekenen voor de hoogte van hun pensioen (zie Figuur 62). Dit percentage is sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar, toen minder dan een vijfde zei deze informatie te hebben ontvangen.

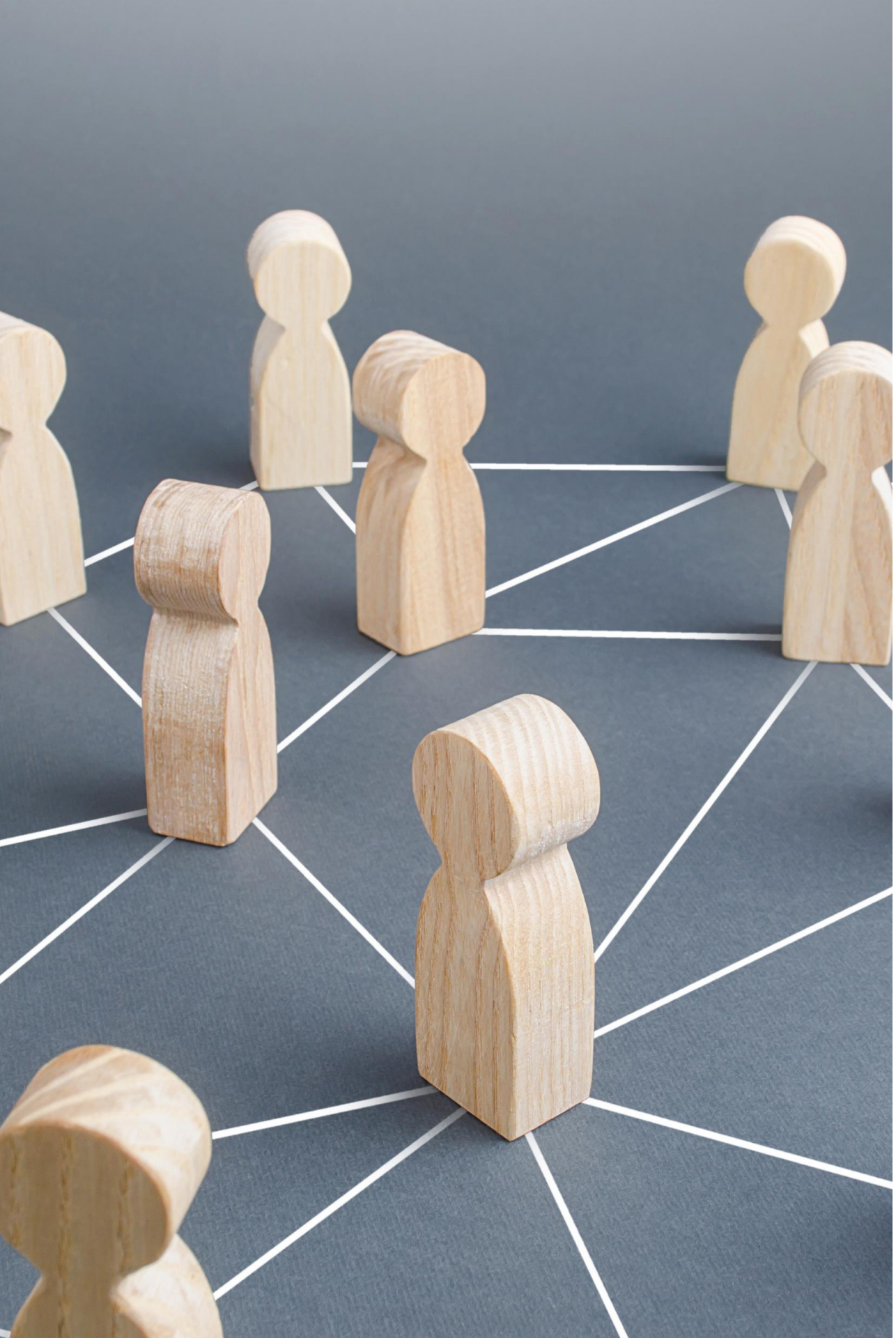
Figuur 62. Hebt u al informatie gekregen van uw pensioenfonds over wat de nieuwe pensioenregels betekenen voor de hoogte van uw pensioen? Pensioendeelnemers die weten dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast (2026: n = 592)



De deelnemers die informatie zeggen te hebben ontvangen vonden de informatie meestal duidelijk (zie Figuur 63). Zes op de tien vond de informatie duidelijk, tegenover ruim vier op de tien in 2025. Minder dan één op de tien vond de informatie onduidelijk.

Figuur 63. Hoe duidelijk vond u deze informatie? Pensioendeelnemers die informatie hebben ontvangen (2026: n = 229)



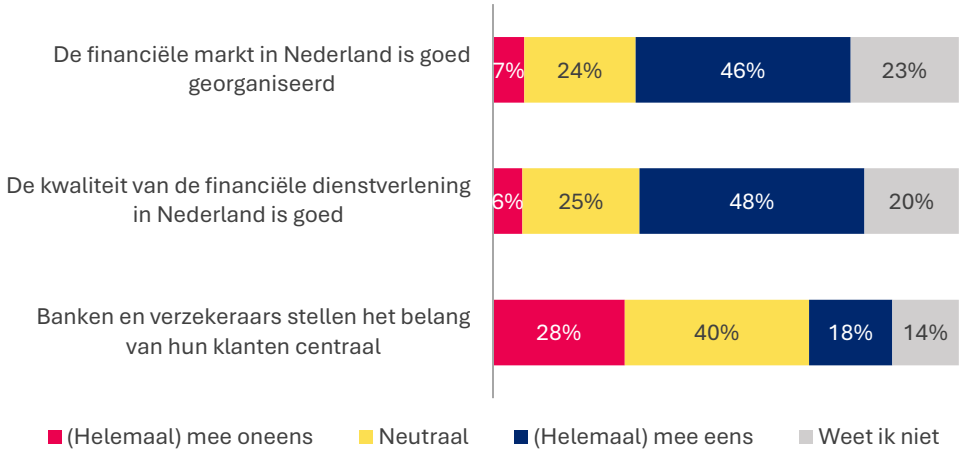


Overige onderwerpen

Het vertrouwen in de financiële markt is de afgelopen jaren stabiel gebleven

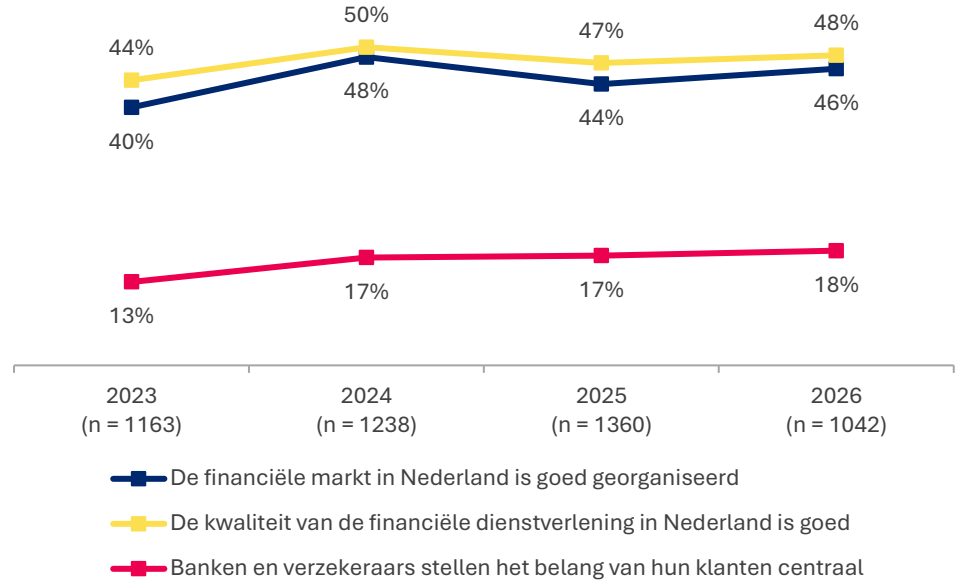
Bijna de helft van de Nederlanders vindt dat de financiële markt in Nederland goed is georganiseerd. Ongeveer een even groot aandeel vindt de kwaliteit van de financiële dienstverlening in Nederland goed (zie Figuur 64). Echter, ruim een kwart is van mening dat banken en verzekeraars het belang van hun klanten *niet* centraal stellen. Ongeveer een vijfde denkt dat banken en verzekeraars dit *wel* doen.

Figuur 64. In welke mate bent u het (on)eens met de volgende uitspraken? Alle respondenten (n = 1042)



Het aandeel dat het (helemaal) eens is met de stellingen is sinds 2024 niet significant veranderd (zie Figuur 65).

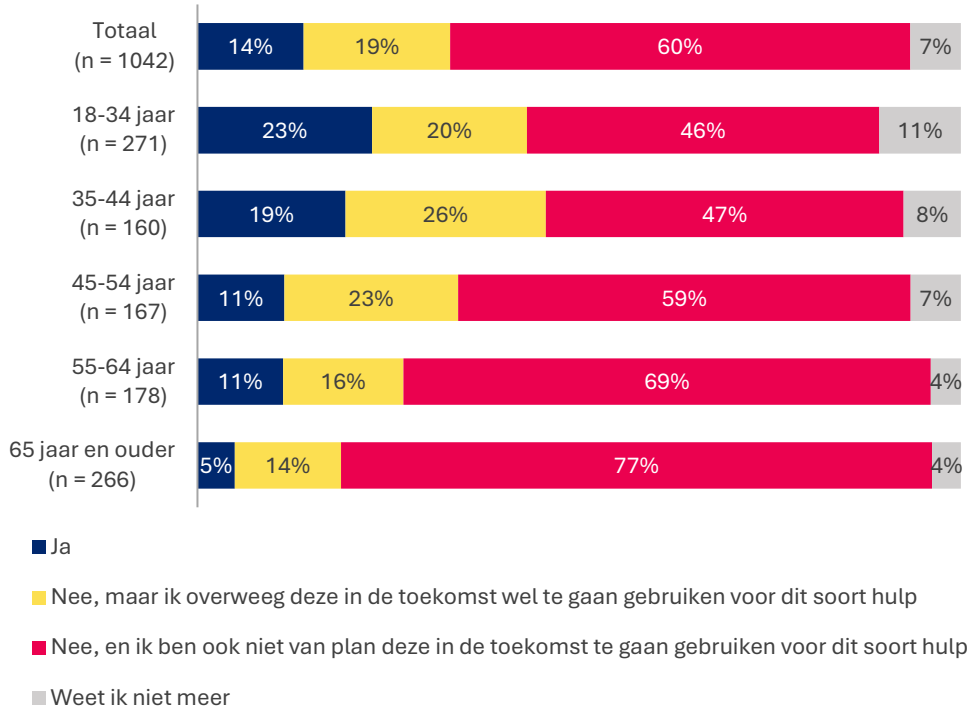
Figuur 65. In welke mate bent u het (on)eens met de volgende uitspraken? *% (helemaal) mee eens.* Alle respondenten (2026: n = 1042)



Eén op de zeven Nederlanders zegt in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van een AI-tool voor hulp bij financiële zaken

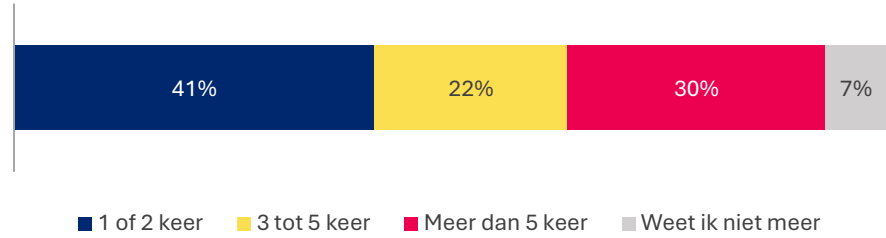
Eén op de zeven Nederlanders zegt in de afgelopen 12 maanden wel eens een AI-tool te hebben gebruikt om hulp te krijgen bij financiële zaken (zie Figuur 66). Dit percentage is het hoogst onder 18-34 jarigen (23%) en neemt af naarmate leeftijd stijgt.

Figuur 66. Hebt u in de afgelopen 12 maanden wel eens een AI-tool[1] (zoals ChatGPT, Copilot of Perplexity) gebruikt om hulp te krijgen bij financiële zaken?[2] Alle respondenten (n = 1042)



Ongeveer vier op de tien gebruikers maakte naar eigen zeggen één of twee keer gebruik van een AI-tool voor hulp bij financiële zaken. Drie op de tien maakte er meer dan vijf keer gebruik van (zie Figuur 67).

Figuur 67. Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden een AI-tool gebruikt om hulp te krijgen bij financiële zaken? Respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van een AI-tool (n = 145).



[1] Dit werd uitgelegd in de vragenlijst: "AI-tools zijn computerprogramma's die met kunstmatige intelligentie nieuwe informatie maken. Ze kunnen bijvoorbeeld tekst schrijven, een afbeelding maken of uitleg geven op basis van een vraag die u stelt."
[2] Extra instructie voor respondenten: "Denk bijvoorbeeld aan vragen of opdrachten over dagelijkse bankzaken, verzekeringen, beleggen, lenen, pensioen, beheren van geld, enzovoorts."

De meest genoemde reden voor het gebruik van een AI-tool is om uitleg te krijgen of moeilijke informatie eenvoudiger te maken

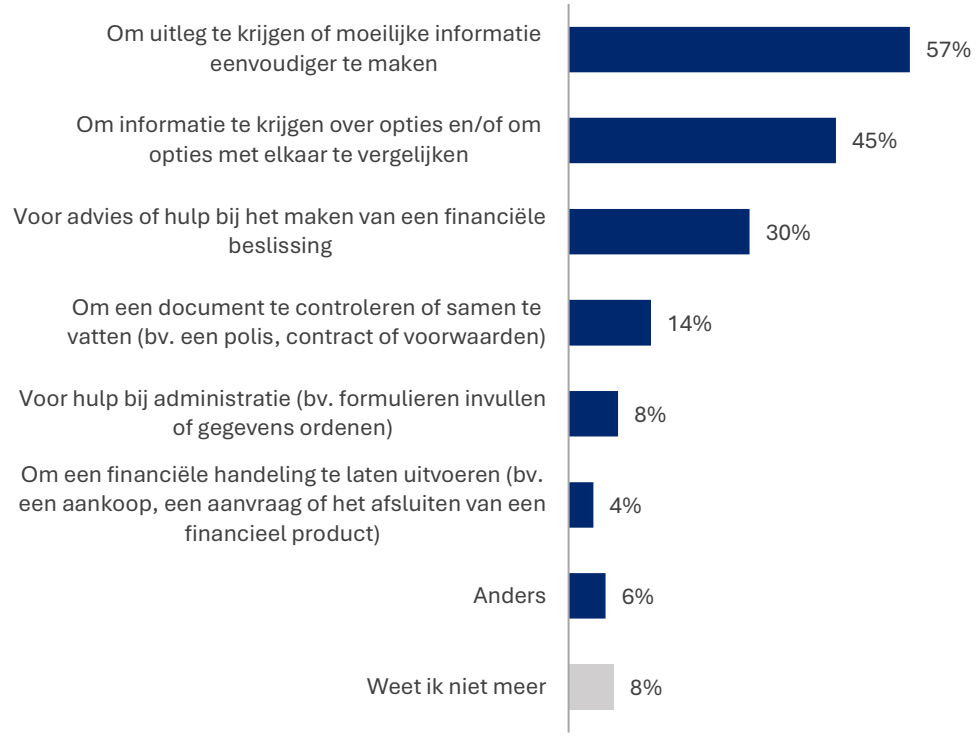
De vragen en/of opdrachten gingen over zeer uiteenlopende financiële onderwerpen (zie Figuur 68). Ze gingen relatief vaak over dagelijkse bankzaken (23%), toeslagen/subsidies/belasting (23%), beleggen/investeren (23%), verzekeringen (19%), geldbeheer (17%) en hypotheken (17%), en wat minder vaak over schulden/betalingsachterstanden (2%) of leningen (6%).

Figuur 68. Waar ging uw vraag of opdracht over? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van een AI-tool (n = 145)

Ongeveer een vijfde van de respondenten gaf aan dat hun vraag of opdracht over een ander onderwerp ging (n = 26).[1] Zij noemden diverse onderwerpen, waaronder werk- en schoolgerelateerde financiële zaken (n = 6) en grote aankopen (bv. aanschaf van een auto; n = 4).

AI-tools werden het vaakst gebruikt om uitleg te krijgen of moeilijke informatie eenvoudiger te maken: bijna zes op de tien maakte gebruik van een AI-tool met dit doel (zie Figuur 69). Bijna de helft gebruikte een AI-tool om informatie te krijgen over opties en/of om opties met elkaar te vergelijken, en drie op de tien voor advies of hulp bij het maken van een financiële beslissing.

Figuur 69. Waarvoor hebt u de AI-tool gebruikt? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van een AI-tool (n = 145)



[1] *Zeven antwoorden vielen in een voorgedrukte categorie en zijn gerhercategoriseerd.*

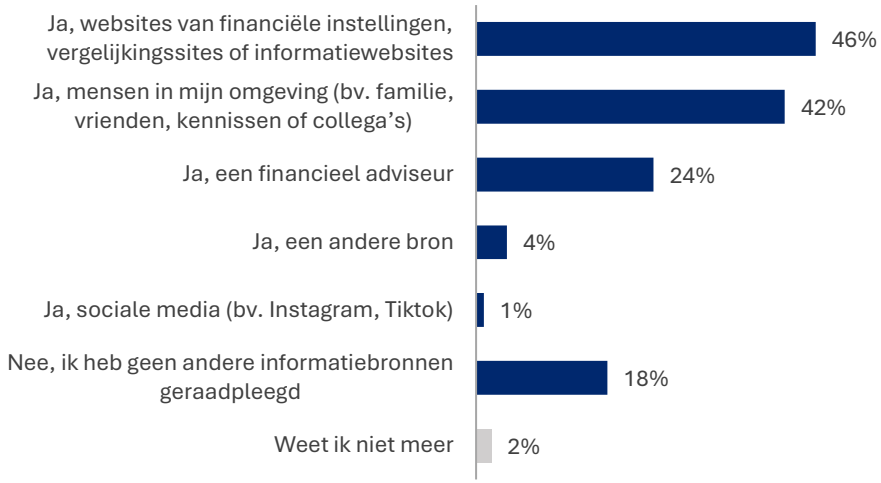
Ongeveer één op de tien Nederlanders gaat ervan uit dat financiële informatie of advies van AI-tools over het algemeen betrouwbaar is

Van de mensen die een AI-tool gebruikten, geeft twee derde aan dat de informatie die de AI-tool bood hen heeft geholpen bij het nemen van een financiële beslissing (zie Figuur 70).

Figuur 70. Heeft de informatie die de AI-tool gaf u geholpen bij het nemen van een financiële beslissing? Respondenten die in de afgelopen 12 maanden gebruik maakten van een AI-tool (n = 145)

Binnen deze groep raadpleegde een ruime meerderheid (circa 80%) daarnaast ook andere bronnen voor informatie of advies, meestal websites van financiële instellingen, vergelijkings- of informatiesites (46%) en/of mensen in de sociale omgeving (42%; zie Figuur 71). Ongeveer een vijfde gaf aan naast de AI-tool geen andere informatiebronnen te hebben geraadpleegd.

Figuur 71. Hebt u toen ook andere bronnen geraadpleegd voor informatie of advies? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die aangeven dat de informatie van de AI-tool hen hielp bij het nemen van een financiële beslissing (n = 96*)

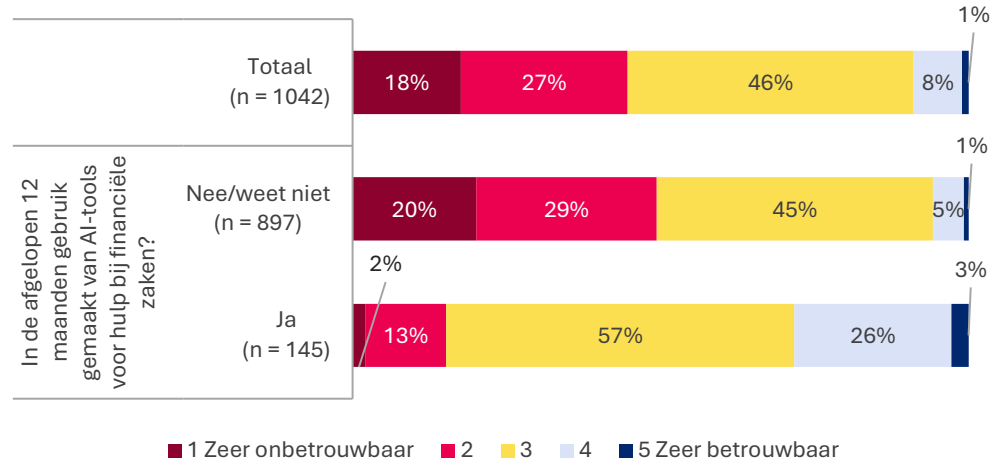


** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Bijna de helft van de Nederlanders vindt financiële informatie of advies van AI-tools in het algemeen (zeer) onbetrouwbaar (45%; zie Figuur 72). Een ongeveer even grote groep acht de informatie niet betrouwbaar, maar ook niet onbetrouwbaar (46%).

Bijna één op de tien gaat ervan uit dat financiële informatie of advies van AI-tools over het algemeen betrouwbaar is. Dit aandeel is significant hoger onder gebruikers dan onder niet-gebruikers (zie Figuur 72). Binnen de groep die in de afgelopen 12 maanden een AI-tool heeft gebruikt voor hulp bij financiële zaken, denkt ongeveer drie op de tien dat dergelijke informatie of adviezen doorgaans betrouwbaar zijn. Onder degenen die in de afgelopen 12 maanden géén AI-tool hebben gebruikt, geldt dit voor grofweg één op de 20.

Figuur 72. Hoe betrouwbaar vindt u financiële informatie of advies van AI-tools in het algemeen? Alle respondenten (n = 1042)

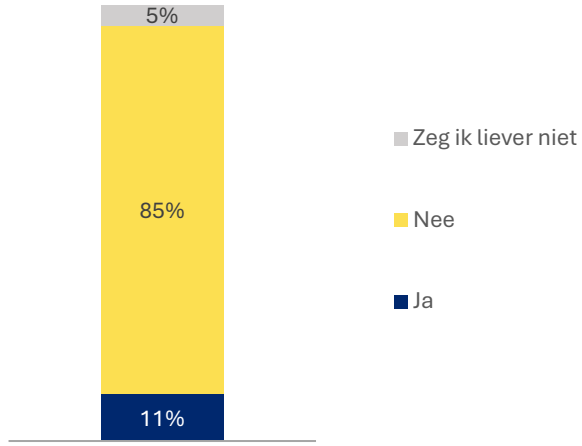


Eén op de tien Nederlanders zegt in de afgelopen vijf jaar een erfenis te hebben ontvangen – meestal in de vorm van geld

Een erfenis (nalatenschap) is wat iemand die overleden is achterlaat voor zijn of haar erfgenamen. Dit kan bijvoorbeeld geld zijn, een woning of spullen.

Ongeveer één op de tien Nederlanders geeft aan in de afgelopen vijf jaar een erfenis te hebben ontvangen (zie Figuur 73).

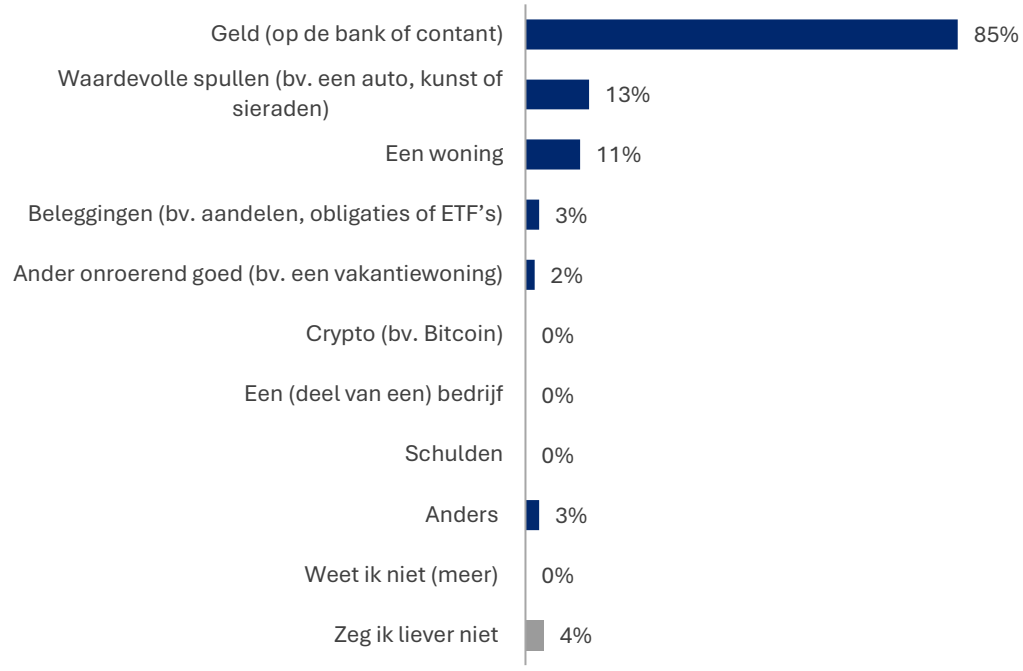
Figuur 73. Hebt u in de afgelopen vijf jaar een erfenis ontvangen?[1]
Alle respondenten (n = 1042)



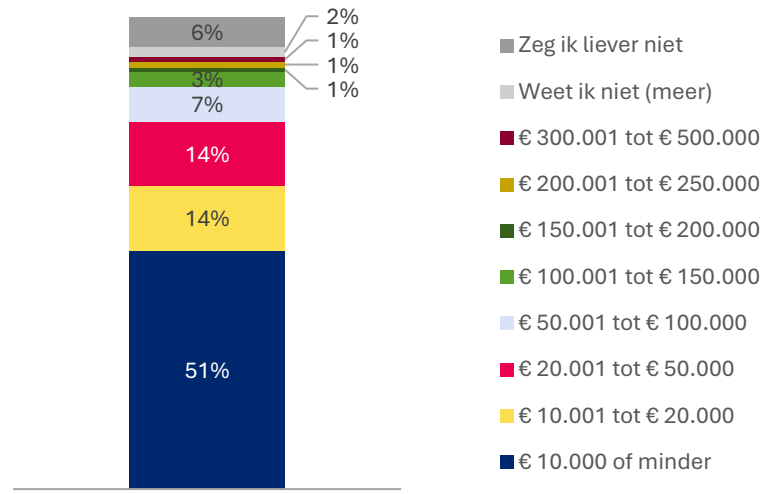
Van de respondenten die een erfenis ontvingen, geeft de overgrote meerderheid (85%) aan geld te hebben geërfd (zie Figuur 74). Ruim één op de acht erfde waardevolle spullen, zoals een auto, kunst of sieraden, en ongeveer één op de tien een woning.

Van de respondenten die in de afgelopen vijf jaar geld erfden (n = 95*), geeft ongeveer de helft aan dat het om een bedrag van maximaal € 10.000 ging (zie Figuur 75). Ongeveer één op de zeven zegt een bedrag tussen € 10.000 en € 20.000 te hebben geërfd, één op de zeven een bedrag tussen de € 20.000 en € 50.000 en één op de zeven een bedrag hoger dan € 50.000. De rest (8%) weet het niet (meer) of zegt het liever niet.

Figuur 74. Waaruit bestond de erfenis? ***Meerdere antwoorden mogelijk.***[2] Respondenten die in de afgelopen vijf jaar een erfenis ontvingen (n = 112)



Figuur 75. Wat was (ongeveer) de waarde van de erfenis? ***Geld (op de bank of contant).*** Respondenten die in de afgelopen vijf jaar geld erfden (n = 95*)

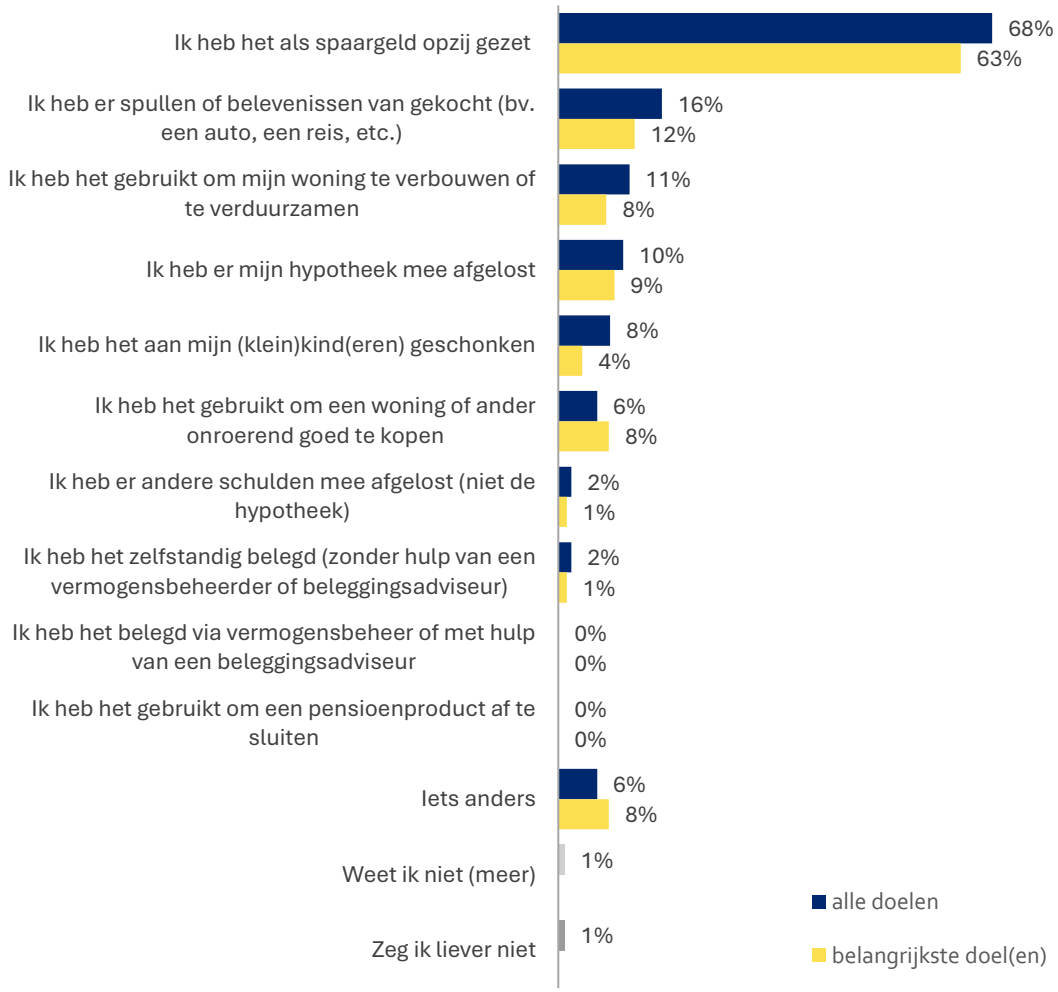


[1] *Extra instructie voor respondenten: "Let op: het gaat alleen om een positieve erfenis. Dat betekent dat u onderaan de streep meer bezittingen (bv. geld, een woning, spullen) dan schulden hebt geërfd."*
[2] *Extra instructie voor respondenten: "Als u in de afgelopen vijf jaar meer dan één erfenis hebt ontvangen, beantwoord de vragen dan over de erfenis die u het kortst geleden hebt ontvangen."*
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Twee derde geeft aan het geld van de erfenis als spaargeld opzij te hebben gezet

Aan respondenten die in de afgelopen vijf jaar geld erfden – of opbrengsten ontvingen uit de verkoop van een geërfde woning, ander onroerend goed of beleggingen – is gevraagd wat zij met het geld van de erfenis hebben gedaan. Deze bestedingsdoelen zijn weergegeven in Figuur 76 (blauwe staven). Respondenten die het geld van de erfenis voor meerdere doelen gebruikten, is vervolgens gevraagd waaraan zij het *meest* hebben besteed (gele staven).[1]

Figuur 76. Wat hebt u met het geld van de erfenis gedaan? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten die geld erfden of onderdelen van hun erfenis (bv. woning, spullen, beleggingen) verkochten (n = 99*)

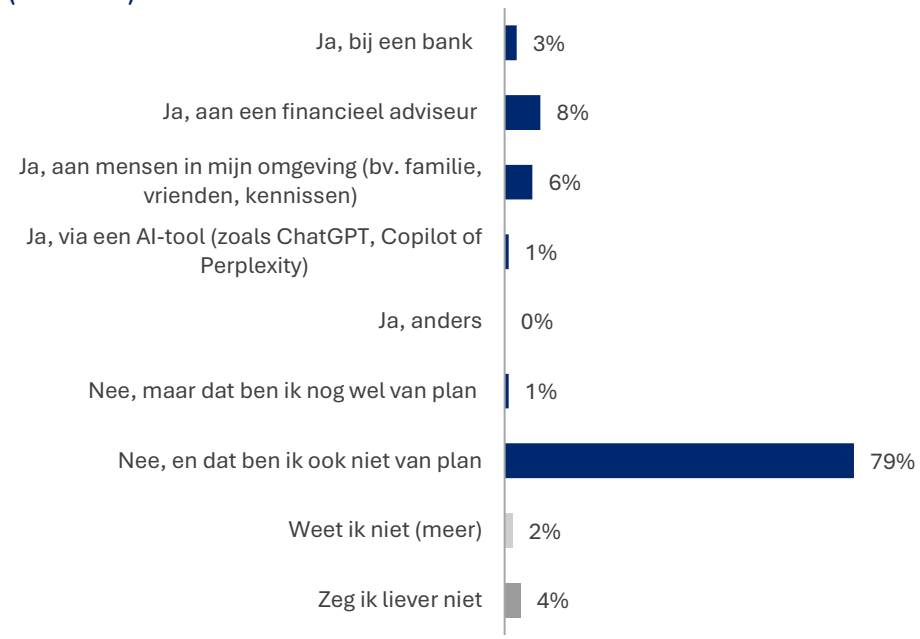


Van de respondenten die in de afgelopen vijf jaar geld erfden of een geërfde woning, ander onroerend goed of beleggingen verkochten (n = 99*), geeft twee derde aan het geld als spaargeld opzij te hebben gezet. Voor ruim zes op de tien was dit ook het belangrijkste doel (zie Figuur 76).

Eén op de zes geeft aan spullen of belevenissen (bv. een auto of reis) te hebben gekocht van het geld van de erfenis. Ongeveer een tiende gebruikte het voor de verbouw of verduurzaming van hun woning, en een vergelijkbaar aandeel om extra af te lossen op de hypotheek.

Van de respondenten die in de afgelopen vijf jaar een erfenis ontvingen, geeft iets minder dan een tiende aan advies te hebben gevraagd aan een financieel adviseur over wat zij met de erfenis konden doen (zie Figuur 77). Ook wonen sommigen advies in bij een bank (3%) en/of bij mensen in hun sociale omgeving (6%). De overgrote meerderheid – circa 80% – geeft aan geen advies te hebben gevraagd en is dat ook niet van plan.

Figuur 77. Hebt u advies gevraagd over wat u met de erfenis kon doen? En zo ja, aan wie? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten die in de afgelopen vijf jaar een erfenis ontvingen (n = 112)

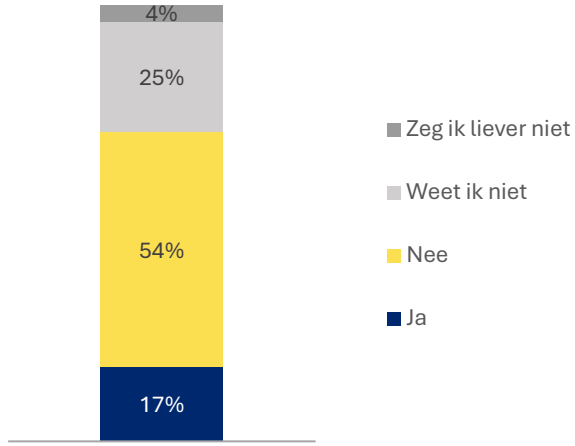


[1] *Extra instructie voor respondenten: "Hebt u aan meerdere zaken evenveel besteed? Selecteer deze dan allemaal."*
** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

Ongeveer één op de zes Nederlanders verwacht in de komende tien jaar een erfenis te ontvangen

Ongeveer één op de zes Nederlanders verwacht binnen nu en tien jaar een erfenis te ontvangen (zie Figuur 78). Ruim de helft (54%) verwacht geen erfenis te ontvangen, en de overige groep – zo'n 30% – weet het niet of zegt het liever niet.

Figuur 78. Verwacht u binnen nu en tien jaar [nog] een erfenis te ontvangen? Alle respondenten (n = 1042)

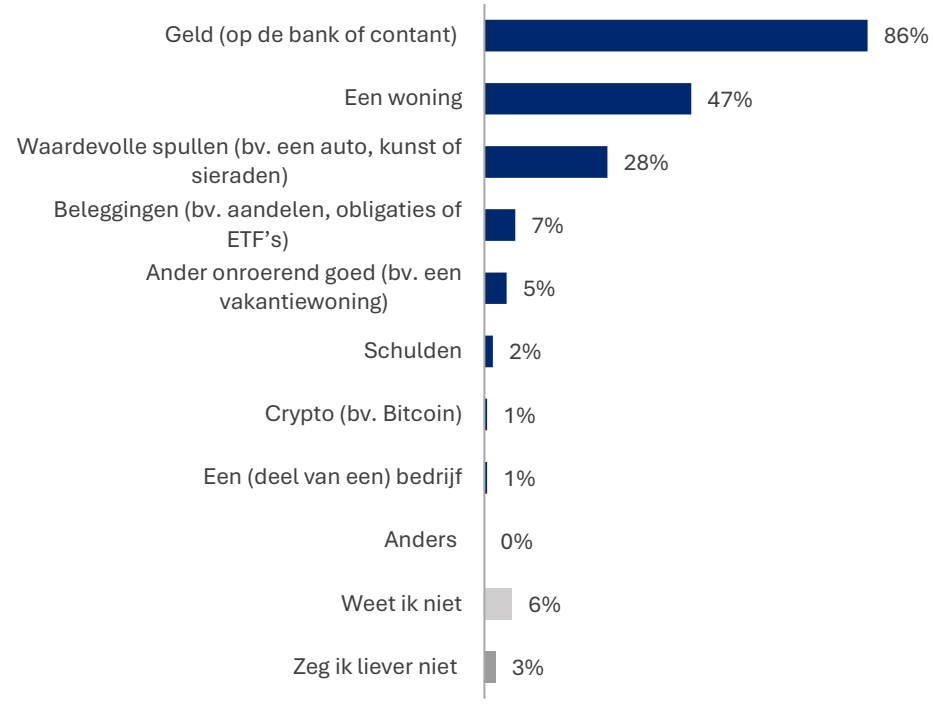


Aan respondenten die binnen nu en tien jaar een erfenis verwachten te ontvangen – en die in de afgelopen vijf jaar geen erfenis hebben gekregen – is een aantal vervolgvragen gesteld. Binnen deze groep verwacht bijna negen op de tien geld te erven (zie Figuur 79). Bijna de helft verwacht (ook) een woning te erven, en ruim een kwart waardevolle bezittingen.

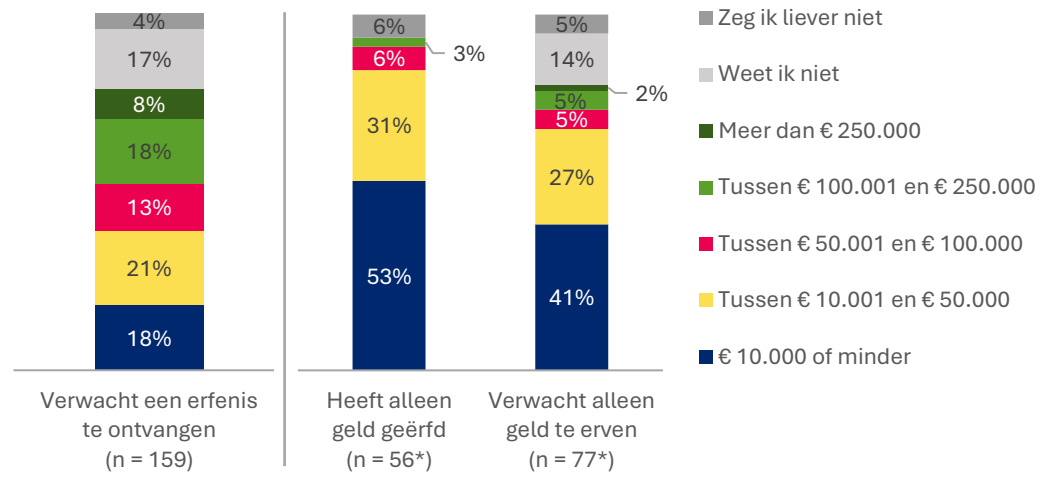
De verwachte waarde van de erfenis die respondenten denken te ontvangen loopt sterk uiteen (zie Figuur 80, links). Grofweg de helft verwacht een erfenis met een waarde tot € 100.000, terwijl ongeveer een kwart op een erfenis van € 100.000 of meer rekent. De overige respondenten (21%) weten het niet of zeggen het liever niet.

Figuur 80 (rechts) vergelijkt ook het *geërfde* geldbedrag van respondenten die in de afgelopen vijf jaar (alleen) geld hebben geërfd (n = 56*) met het *verwachte* geldbedrag van respondenten die in de komende tien jaar (alleen) geld verwachten te erven (n = 77*). Respondenten die een erfenis verwachten geven vaker aan het bedrag niet te weten (14%). Wanneer we deze groep buiten beschouwing laten, zijn er geen verschillen tussen de werkelijke en verwachte waarde van de erfenis.

Figuur 79. Waaruit verwacht u dat de erfenis zal bestaan? ***Meerdere antwoorden mogelijk.*** Respondenten die in de afgelopen vijf jaar géén erfenis ontvingen, die binnen nu en tien jaar een erfenis verwachten te ontvangen (n = 159)



Figuur 80. Verwachte (vs. werkelijke) waarde van de erfenis

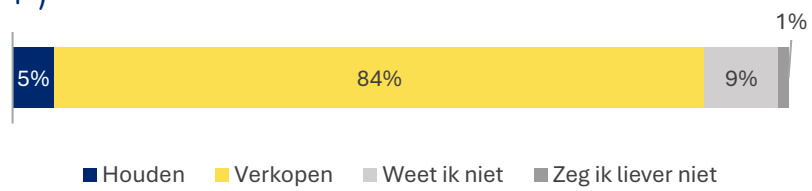


** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

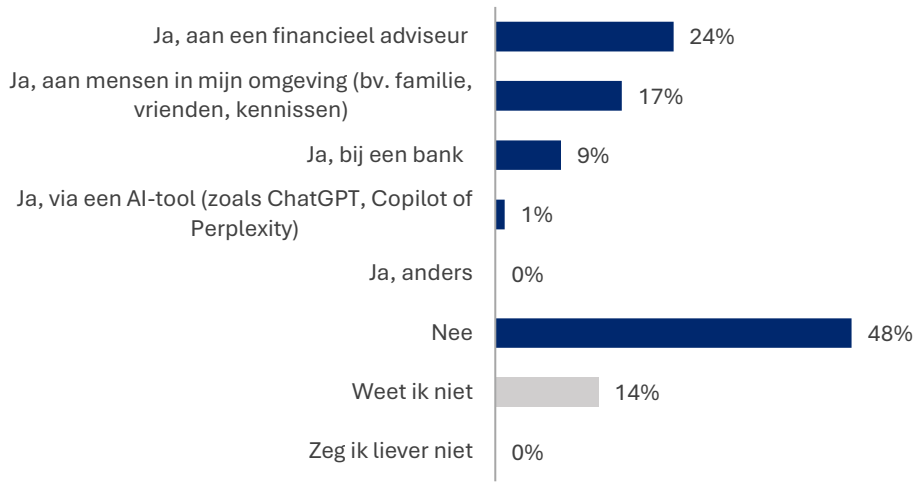
Een kwart is van plan een financieel adviseur te raadplegen over de besteding van de erfenis

Van de respondenten die binnen nu en tien jaar een woning verwachten te erven (n = 74*), geeft een klein deel (5%) aan dat ze de woning zouden houden (zie Figuur 81). De meeste respondenten – ruim acht op de tien – zouden de geërfde woning verkopen, en één op de tien weet het niet of zegt het liever niet.

Figuur 81. Hebt u al een idee wat u daar dan mee zou doen? *Een woning.* Respondenten die in de afgelopen vijf jaar géén erfenis ontvingen, die binnen nu en tien jaar een woning verwachten te erven (n = 74*)



Figuur 82. Bent u van plan om advies te vragen over wat u met de erfenis kunt doen? En zo ja, aan wie? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten die in de afgelopen vijf jaar géén erfenis ontvingen, die binnen nu en tien jaar een erfenis verwachten te ontvangen (n = 158)



Een kwart van de respondenten die in de komende tien jaar een erfenis verwachten te ontvangen, is van plan een financieel adviseur te raadplegen over de besteding ervan (zie Figuur 82). Ongeveer één op de zes wil hiervoor iemand uit de eigen sociale omgeving om advies vragen, en één op de tien zegt advies te zullen inwinnen bij een bank. Ongeveer de helft is niet van plan advies te vragen, en één op de zeven weet het (nog) niet.

Van de respondenten die in de komende tien jaar geld verwachten te erven of onderdelen van een erfenis (zoals een woning) denken te zullen verkopen, geeft drie kwart aan dat zij het geld als spaargeld opzij zouden zetten (zie Figuur 83). Ongeveer drie op de tien zou het geld gebruiken om de hypotheek af te lossen, en ongeveer een kwart zou het gebruiken om spullen of belevenissen te kopen.

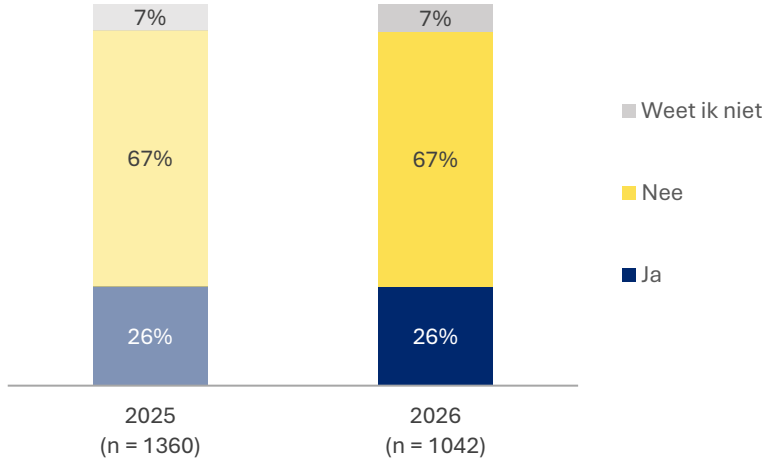
Figuur 83. Als u het geld van de erfenis binnen nu en een jaar zou ontvangen, wat zou er dan mee doen? *Meerdere antwoorden mogelijk.* Respondenten die in de afgelopen vijf jaar géén erfenis ontvingen, die binnen nu en tien jaar geld verwachten te erven en/of van plan zijn onderdelen van de verwachte erfenis te verkopen (n = 143)

** Let op: het aantal waarnemingen is laag (n < 100).*

4 op de 100 Nederlanders die contact hadden met een financiële onderneming voelden zich gediscrimineerd tijdens of na dit contact

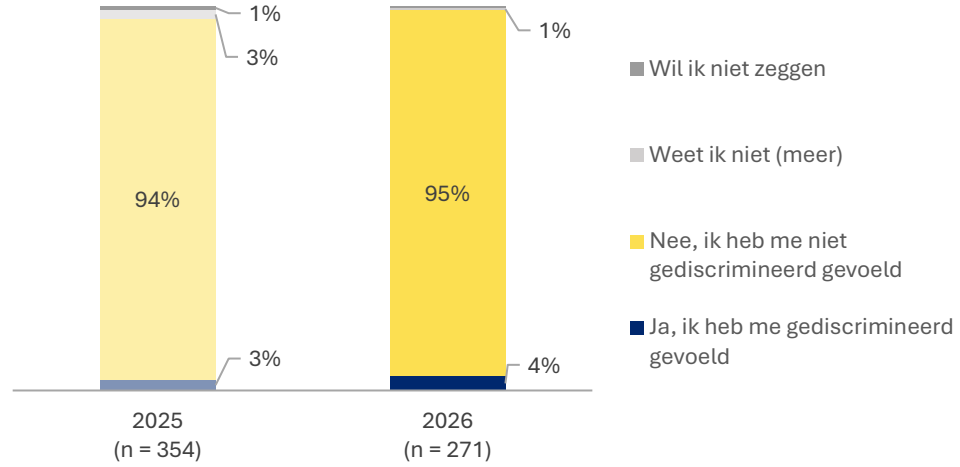
Een kwart van de Nederlanders zegt in de afgelopen twee jaar contact te hebben gehad met een financiële onderneming, bijvoorbeeld via een persoonlijk gesprek (face-to-face, telefonisch of via chat) of een persoonlijk bericht via e-mail of post (zie Figuur 84).

Figuur 84. Hebt u in de afgelopen twee jaar contact gehad met een financiële onderneming? Alle respondenten (2026: n = 1042)



Van de respondenten die in de afgelopen twee jaar contact hadden met een financiële onderneming, geeft 4% aan zich tijdens of na dit contact gediscrimineerd te hebben gevoeld (zie Figuur 85). Dit percentage wijkt niet significant af van 2025 (3%).[1]

Figuur 85. Hebt u zich in de afgelopen twee jaar gediscrimineerd gevoeld tijdens of na contact met een financiële organisatie? Respondenten die in de afgelopen twee jaar contact hadden met een financiële organisatie (2026: n = 271)



[1] *Merk op dat de periode waarop de vraag betrekking heeft ("in de afgelopen twee jaar") gedeeltelijk overlapt tussen de twee metingen, waardoor de resultaten niet volledig onafhankelijk zijn.*

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving

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 aselecte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. het Centraal Bureau voor Statistiek) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden. Geselecteerde 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.

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

Veldwerk

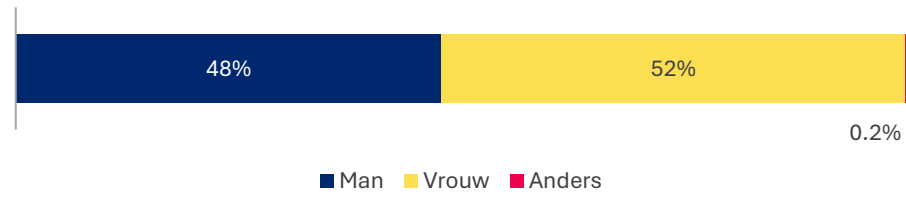
De vragenlijst is afgenomen in het LISS panel tussen 2 en 31 maart 2026.

De steekproef was een gestratificeerde willekeurige steekproef[1] van 1600 panelleden van 18 jaar en ouder. 1042 panelleden vulden de vragenlijst volledig in (responspercentage = 65%). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

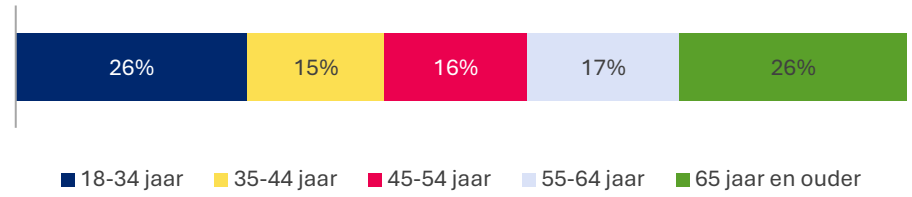
Steekproefkenmerken

Figuren 86 t/m 89 laten de achtergrondkenmerken van de steekproef zien.[2]

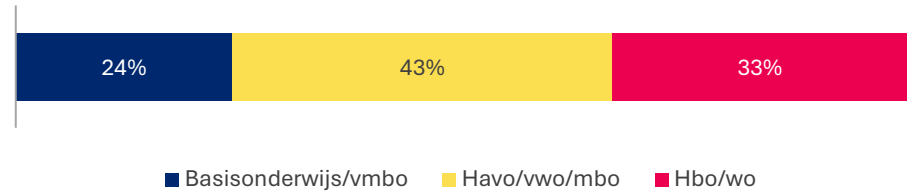
Figuur 86. Verdeling naar geslacht



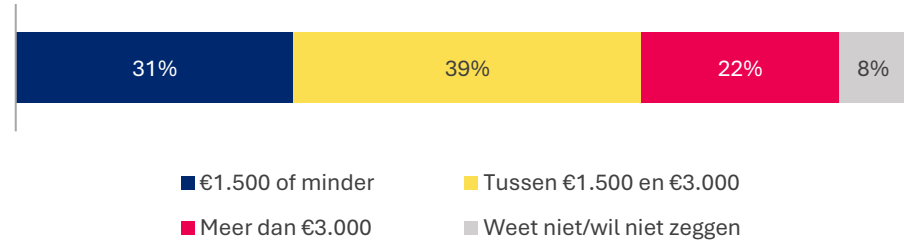
Figuur 87. Verdeling naar leeftijd



Figuur 88. Verdeling naar opleiding



Figuur 89. Verdeling naar persoonlijk netto inkomen per maand



[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.
[2] Alle respondenten (n = 1042), o.b.v. ongewogen data (weging niet nodig).