

Vergaderjaar 2023–2024

32 545

Wet- en regelgeving financiële markten

Nr. 196

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 december 2023

Tijdens het commissiedebat Financiële markten op 7 december 2022 (Kamerstuk 32 545, nr. 186) heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de resultaten van de initiatieven van het Actieplan Consumentenkeuzes. Deze resultaten zijn in de publicatie «Gedragsperspectief op geldzaken» gebundeld. De publicatie vindt u als bijlage bij deze brief. De publicatie belicht niet alleen de resultaten van alle initiatieven van de afgelopen vier jaar, maar put ook uit relevante inzichten uit de literatuur. Het biedt een ander perspectief op geldzaken met een schat aan praktijkvoorbeelden, waarmee de financiële sector aan de slag kan om consumenten nog beter te helpen om financieel gezonde keuzes te maken. In deze brief zal ik de inhoud van de publicatie toelichten.

Het Actieplan Consumentenkeuzes

In een samenleving waarin financiële beslissingen een doorslaggevende rol spelen in ons dagelijks leven, is het van vitaal belang om het gedrag van consumenten te doorgronden wanneer zij voor belangrijke financiële keuzes komen te staan. Consumenten zien zich regelmatig geplaagd voor significante financiële dilemma's, maar het ontbreekt hen vaak aan de tijd, kennis of motivatie om weloverwogen besluiten te nemen. In werkelijkheid nemen mensen daardoor niet altijd rationele beslissingen op basis van spreadsheets, maar is intuïtie belangrijker. Mensen handelen vaak als irrationele wezens, en al helemaal als het om geldzaken gaat. Nobelprijswinnaars Daniel Kahneman en Richard Thaler hebben dat in hun publicaties overtuigend aangetoond. In het Actieplan Consumentenkeuzes werken partijen uit de financiële sector, de gedragswetenschap en de overheid samen vanuit de gedachte dat consumenten niet altijd rationeel handelen. Met het Actieplan Consumentenkeuzes willen deze partijen met behulp van gedragsinzichten consumenten helpen bij het maken van gezonde financiële keuzes. Om dit te bereiken ontwikkelen en toetsen zij innovatieve interventies in de praktijk. Na vier jaar samenwerking heeft dit geleid tot 28 initiatieven van meer dan 50 betrokken partijen. De resultaten

van het Actieplan Consumentenkeuzes zijn gebundeld in de publicatie «Gedragsperspectief op geldzaken».

De publicatie «Gedragsperspectief op geldzaken»

De kracht van het Actieplan Consumentenkeuzes is dat de experimenten zijn uitgevoerd in de praktijk en context van de Nederlandse financiële sector. In de publicatie worden de resultaten niet alleen met elkaar verbonden, maar ook met bestaande literatuur. Ik ben ervan overtuigd dat deze combinatie van praktische kennis en wetenschappelijke expertise een waardevolle bijdrage zal leveren aan het bevorderen van verstandige financiële keuzes in Nederland.

Gedragsinzichten worden in de financiële sector weliswaar steeds vaker benut in beleid, uitvoering, toezicht en communicatie, maar dat gebeurt nog te vaak ad hoc. Het hoofddoel van de publicatie is om overkoepelend helder perspectief te bieden op de verschillende resultaten en inzichten.

In de publicatie worden *best practices* beschreven, bedoeld als inspiratie voor andere partijen binnen de financiële sector. Een voorbeeld hiervan is het onderzoek van Florius, Vereniging Eigen Huis en NIBUD, waarbij het toevoegen van Vereniging Eigen Huis als afzender resulteerde in meer klanten die de hypotheekcheck invulden en afrondden. Het toont aan hoeveel invloed de afzender van het bericht heeft op het gedrag dat consumenten vertonen.

Een ander voorbeeld is dat belonen soms averechts werkt. Bij een beloningsexperiment door de Vereniging van Financieringsondernemers in Nederland en de Gedragsstudio bleek dat economisch rationeel gedrag niet altijd de boventoon voert. Klanten werd gevraagd persoonlijke financiële gegevens te delen, waarbij een deel geen beloning kreeg en een ander deel 10, 15, of 20 euro in het vooruitzicht kreeg gesteld. Paradoxaal genoeg verstrekten klanten met de mogelijkheid op een beloning de helft minder informatie dan klanten zonder beloningsaanbod. Daaruit blijkt dat het geven van geld of beloningen niet altijd leidt tot het gewenste gedrag en dat inzicht in andere gedragsbepalers noodzakelijk is. Beloningen kunnen onze intrinsieke motivatie negatief beïnvloeden, waardoor ze juist averechts werken.

In de publicatie zijn tevens de belangrijkste inzichten op elk van de vijf thema's binnen het Actieplan Consumentenkeuzes gedeeld en verbonden aan relevante literatuur. Bijvoorbeeld, binnen het thema financiële redzaamheid blijkt schaamte een cruciale rol te spelen voor consumenten. Doorgaans vragen mensen pas hulp op de bodem van de put. Bij geldzorgen duurt het gemiddeld 5 jaar voordat men hulp zoekt, waarbij de schuld gemiddeld oploopt tot 43.000 euro. Moeten we mensen die beginnende geldzorgen hebben niet op een hele andere manier overhalen om hulp te vragen zodat het niet gemiddeld 5 jaar duurt? Een mogelijke gedragsinterventie is het bevorderen van «autonoom georiënteerde hulp», waarbij consumenten hulp krijgen aangeboden die is gericht op het geven van handvatten om problemen zelf op te lossen. Hierdoor houdt de hulpvrager meer controle en is er meer gelijkwaardigheid in relatie tot de hulpgever. Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch gedrag en Wijzer In Geldzaken toonden in een experiment aan dat mensen met geldzorgen eerder geneigd waren om hulp te vragen als sprake was van autonoom georiënteerde hulp.

Deze en andere voorbeelden die praktisch toepasbaar zijn in de Nederlandse financiële sector zijn te vinden in de publicatie.

Vervolg Actieplan Consumentenkeuzes

Met de publicatie van het Actieplan Consumentenkeuzes is geprobeerd een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk. Ik nodig alle belanghebbenden in de financiële sector uit om de inzichten uit de publicatie «Gedragsperspectief op geldzaken» tot zich te nemen en er hun voordeel mee te doen. Daarnaast zal ik in gesprek gaan met brancheorganisaties om te bezien hoe we de inzichten in de publicatie zo goed mogelijk met partijen in de sector kunnen delen en verspreiden.

De Minister van Financiën,
S.A.M. Kaag