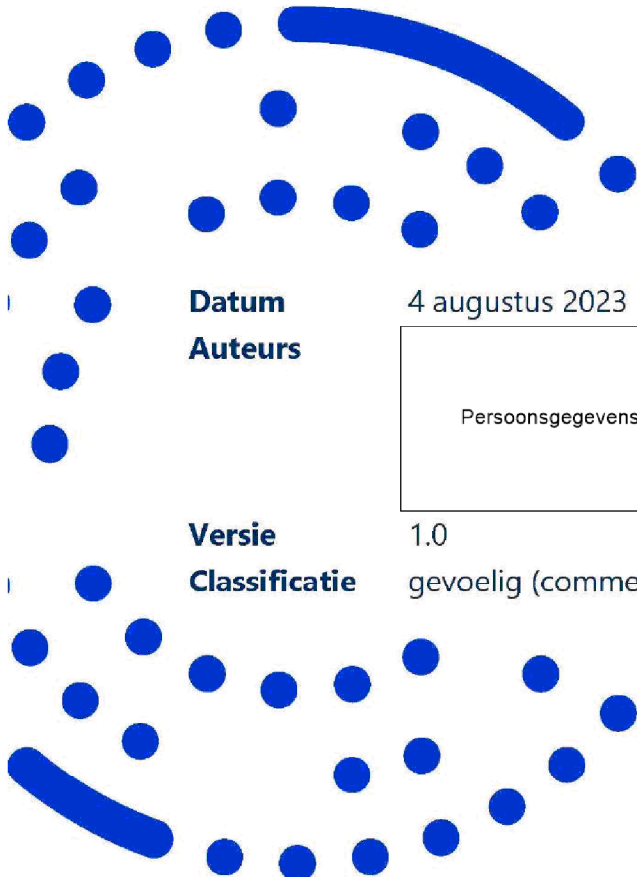


Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft

Een scenario-experiment

Eindrapport

A decorative graphic on the left side of the page, consisting of a cluster of blue dots of varying sizes and two thick, curved blue lines that sweep around the central text area.

Datum
Auteurs

4 augustus 2023

Persoonsgegevens (P-gv.)

Versie
Classificatie

1.0
gevoelig (commercieel vertrouwelijk)

Uitgave

Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Persoonsgegevens

P-gv. @centerdata.nl

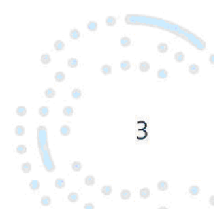
© **Centerdata, Tilburg, 2023**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Achtergrond en doel	8
1.2 Mogelijke scenario's en hypothesen	10
1.2.1 Mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders bij een uitbreiding van het adviesbegrip	10
1.2.2 Hypothesen over effecten op consumentengedrag	11
1.3 Leeswijzer	13
2 Methode	14
2.1.1 LISS panel	14
2.1.2 Steekproef	14
2.2 Scenario-experiment	15
2.2.1 Procedure	16
2.2.2 Verandering van de werkwijze van de bank	21
2.2.3 Keuzeafhankelijke incentives en advieskosten	22
2.3 Vragenlijst financiële geletterdheid	23
3 Resultaten	25
3.1 Financiële kennis	25
3.2 De invloed van veranderingen in de werkwijze van aanbieders op keuzegedrag	27
4 Conclusie	34
Bijlagen	38
A Vragenlijst	39
A.1 Deel 1: Simulatie keuzeprocess (extra aflossen)	39
A.2 Deel 2: vragenlijst financiële geletterdheid	48





Samenvatting

Achtergrond en doel van het onderzoek

Aanbieders van financiële producten en financieel adviseurs kunnen hun klanten **informatie** geven over (wijzigingen in) financiële producten. Wanneer daarbij een mening of waardeoordeel wordt gegeven, waardoor de klant in een bepaalde richting wordt gestuurd, is er sprake van een **aanbeveling**. Deze informatie en aanbevelingen kunnen **algemeen** zijn (bv. voor een groep klanten) of **persoonlijk** (toegesplitst op iemands persoonlijke situatie). Persoonlijke aanbevelingen worden volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) niet altijd als advies gezien. Alleen wanneer een persoonlijke aanbeveling gedaan wordt over een nieuw af te sluiten product van een specifieke aanbieder is er sprake van **adviseren** in de zin van de Wft. Een persoonlijke aanbeveling over een product gedurende de looptijd wordt niet als adviseren gezien wanneer de aanbeveling geen betrekking heeft op het afsluiten van een nieuw product. Een actuele vraag is daarom of het klantbelang in de **beheerfase** voldoende gewaarborgd is. Bij persoonlijke aanbevelingen over een bestaand product hoeft immers niet te worden voldaan aan eisen die de Wft stelt aan advies om consumenten te beschermen (zoals het "ken je klant" principe en de diplomaplicht).

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in het effect van het "uitbreiden" van de definitie van advies in de Wft naar de beheerfase op de financiële weerbaarheid van consumenten. Consumenten worden in dit onderzoek als financieel weerbaar gezien als zij **verstandige financiële keuzes** maken en daarvoor **advies inwinnen** als ze dat nodig hebben (om verstandige keuzes te kunnen maken).

De verwachting is dat de gevolgen van een uitbreiding van het adviesbegrip in de Wft naar de beheerfase voor de werkwijze van zelfstandig adviseurs beperkt zullen zijn, omdat persoonlijke advisering (op basis van een klantanalyse) hun toegevoegde waarde is. De **werkwijze van aanbieders** van financiële producten zou mogelijk wel (enigszins) kunnen veranderen, al is de huidige situatie – geschetst door marktpartijen – dat aanbieders nu al terughoudend zijn met het geven van aanbevelingen tijdens de beheerfase. In het onderzoek zijn na gesprekken met marktpartijen de volgende mogelijke scenario's getoetst, waarbij "scenario 0" het best de huidige situatie weerspiegelt.

Overzicht van mogelijke scenario's

- **Scenario 0** (weerspiegelt het best de huidige situatie): Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie (geen advies).
- **Scenario 1**: Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie en geven daarbij duidelijk aan dat het géén advies is (disclaimer).
- **Scenario 2**: Aanbieders worden (nog) terughoudender en geven geen persoonlijke informatie meer (alleen op aanvraag).
- **Scenario 3**: Aanbieders geven informatie en advies. Voor het advies moeten klanten betalen.

De hypothese was dat alle mogelijke veranderingen in de werkwijze van de aanbieder (scenario 1, 2 en 3) **positieve effecten** zouden hebben op de kans dat consumenten advies inwinnen en een verstandige keuze maken. Ook voorspelden we dat deze effecten zouden afhangen van (a) de mate van **financiële geletterdheid** van de consument en (b) de **hoogte van de advieskosten**. Specifiek

Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft





verwachtten we dat de positieve effecten van de veranderingen in de werkwijze van de aanbieder van sterker zouden zijn voor financieel lager (versus hoger) geletterden, die (naar verwachting) meer behoefte hebben aan financieel advies. De verwachte positieve effecten zouden echter teniet gedaan kunnen worden door relatief hoge (vs. lage) advieskosten, die een drempel zouden kunnen vormen om advies in te winnen (ongeacht de werkwijze van de aanbieder).

Onderzoeksmethode

Om inzicht te krijgen in de effecten op consumentengedrag van de mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders als gevolg van een verbreding van het adviesbegrip in de Wft naar de beheerfase is een online scenario-experiment uitgevoerd in het LISS panel.

Het experiment richtte zich op een situatie waarin een hypotheekbezitter een flink geldbedrag erft en zich afvraagt of het verstandig is het geld te gebruiken voor een extra aflossing op zijn hypotheek. Om de "verstandigheid" van de keuze in het experiment objectief te kunnen meten moesten deelnemers zich inleven in een bepaalde situatie. De situatiebeschrijving gaf deelnemers alle informatie die nodig was om tot de conclusie te *kunnen* komen dat het niet verstandig zou zijn om de volledige erfenis van € 50.000 te gebruiken voor een extra aflossing op de hypotheek. Deelnemers konden – net als in de werkelijkheid – verschillende bronnen raadplegen om te helpen bij hun keuze. Zij konden ervoor kiezen (1) om **zelf meer informatie te zoeken** over extra aflossen, (2) om **contact op te nemen met een adviseur van de aanbieder** (bank), en/of (3) om **contact op te nemen met een onafhankelijk financieel adviseur**. Deelnemers bepaalden zelf of zij bronnen wilden raadplegen, en welke.

In het experiment werd de **werkwijze van de aanbieder** (bank) systematisch gevarieerd, terwijl de werkwijze van de onafhankelijk adviseur gelijk bleef. Deelnemers werden willekeurig toegewezen aan een van de vier scenario's. Daarnaast waren bij de helft van de deelnemers de advieskosten relatief hoog en bij de andere helft relatief laag (willekeurig bepaald).

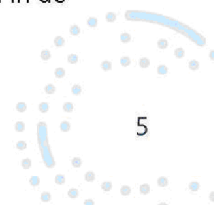
Resultaten

In het scenario dat het best de huidige situatie weerspiegelt (scenario 0) gaf de bank algemene informatie over de voor- en nadelen van extra aflossen en gepersonaliseerde informatie in de vorm van een rekenhulp waarmee consumenten kunnen berekenen wat zij kunnen besparen door extra af te lossen op hun hypotheek. In dat geval:

- wonnen ongeveer 3 op de 10 respondenten **advies** in (28%; zie Figuur 1, scenario 0). Respondenten met beperkte financiële kennis wonnen even vaak advies in (28%) als respondenten met meer financiële kennis (28%).
- maakten ongeveer 6 op de 10 respondenten de **verstandige financiële keuze** (58%; zie Figuur 1, scenario 0). Respondenten die advies inwonnen maakten veel vaker de verstandige keuze (89%) dan respondenten die geen advies inwonnen (46%).

In het experiment **leidde geen van de mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders (scenario 1, 2 en 3) tot een significante verandering in de mate waarin consumenten advies inwonnen en/of verstandige keuzes maakten**, vergeleken met de (huidige) situatie waarin aanbieders al terughoudend zijn met het geven van advies (scenario 0). Alleen het verschil in de

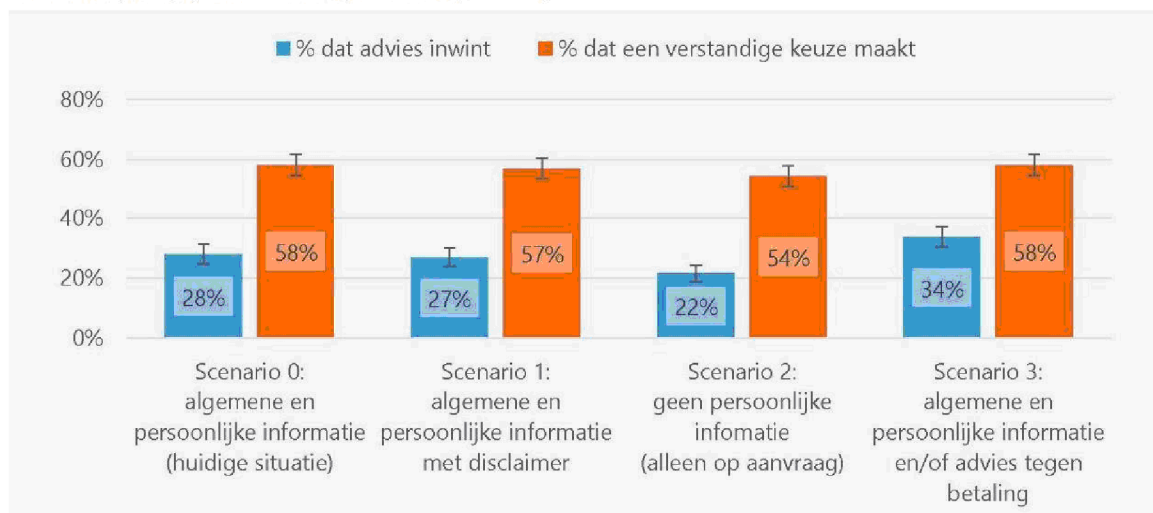
Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft





geneigdheid om advies in te winnen tussen scenario 2 en 3 is statistisch significant (22% vs. 34%; alle andere verschillen kunnen toevallige verschillen zijn).

Figuur 1. Percentage dat (a) advies inwint en (b) een verstandige keuze maakt, afhankelijk van de werkwijze van de aanbieder (bank) (basis = alle respondenten, $n = 807$)



Consumenten waren het minst geneigd om advies in te winnen wanneer de aanbieder nog terughoudender was met het geven van persoonlijke informatie dan nu doorgaans het geval is (22%, zie Figuur 1, scenario 2). Dit was in het experiment vormgegeven door een rekenhulp die consumenten konden gebruiken om de gevolgen van een productwijziging voor hun financiële situatie te berekenen *niet* meer aan te bieden op de website van de aanbieder. Hierdoor leek het vraagstuk voor consumenten wellicht minder ingewikkeld: zij konden in dit geval immers minder informatie vinden, waardoor ze misschien juist vaker dachten dat ze de keuze zonder hulp konden maken. Juist wanneer consumenten, wanneer zij zelf op zoek gaan naar informatie, worden blootgesteld aan veel informatie die (voor veel mensen) niet zo makkelijk te begrijpen is, stappen zij wellicht sneller naar een financieel adviseur. Blootstelling aan **veel en complexe informatie** lijkt consumenten dus richting de financieel adviseur te duwen.

Consumenten waren het meest geneigd advies in te winnen wanneer, naast de zelfstandig adviseur, ook de aanbieder (tegen betaling) advies gaf (34%, zie Figuur 1, scenario 3). Dit wordt mogelijk verklaard door de toegenomen **beschikbaarheid** van advies: consumenten die niet snel naar een zelfstandig adviseur zouden stappen kunnen in dit geval bij de aanbieder terecht. Bovendien werd door de toegenomen beschikbaarheid van advies het inwinnen van advies door consumenten wellicht ook meer als de **norm** gezien. Deze bevindingen moeten wel met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd om dat de verschillen met het scenario dat het best de huidige situatie weerspiegelt (scenario 0) niet significant zijn.

De (beperkte) effecten van de veranderingen in de werkwijze van de aanbieder waren niet afhankelijk van de mate van financiële geletterdheid van consumenten en ook niet van de hoogte van de advieskosten.

In de werkelijkheid spelen meer factoren een rol in keuzes van consumenten om al dan niet advies in te winnen dan de in dit experiment gevarieerde factoren (werkwijze van de aanbieder en hoogte van

Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft



de advieskosten).¹ Het experiment richtte zich op één financieel product (hypotheek) en deelnemers moesten zich inleven in een situatie die misschien heel anders was dan hun eigen situatie. Het is de vraag in hoeverre de resultaten generaliseren naar andere producten en andere situaties en beslissingen, die bijvoorbeeld simpeler of complexer kunnen zijn. Er zijn echter geen duidelijke redenen om aan te nemen dat de effecten van de getoetste veranderingen in de werkwijze van aanbieders van dergelijke factoren afhankelijk zijn.

Al met al zijn er op basis van de resultaten van dit onderzoek dus geen verschillen te verwachten in consumentenkeuzegedrag als gevolg van mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders bij een uitbreiding van het adviesbegrip in de Wft naar de beheerfase.

¹ Zie bv. Centerdata (2023). *De vraag naar financieel advies. Consumentenonderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën.*





1 Inleiding

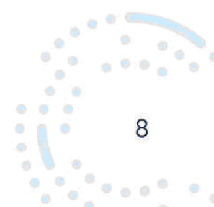
1.1 Achtergrond en doel

Na het afsluiten van een financieel product kunnen klanten bepaalde **nazorg** verwachten van de aanbieder of adviseur. Volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft), artikelen 4:20 en 4:21, moeten klanten voor het sluiten van een financieel product voldoende informatie ontvangen om het product goed te kunnen beoordelen en zijn financiële ondernemingen verplicht hun klanten tijdens de looptijd van het product te informeren als er iets verandert met betrekking tot het product. Onder de **wettelijke (na)zorg** valt bijvoorbeeld het informeren over wijzigingen in het product (bv. signaleren dat de rentevastperiode van de hypotheek afloopt) en relevante wet- en regelgeving (bv. informeren over de invloed van nieuwe wetgeving op een bestaand product), en het beantwoorden van vragen van klanten over het advies of het product (bv. vragen over aftrekbaarheid). Naast deze (na)zorgplicht vanuit de Wft kunnen aanbieders en adviseurs andere werkzaamheden verrichten voor klanten. Hierover moeten adviseurs afspraken maken met hun klanten (bv. welke werkzaamheden worden wel en niet uitgevoerd en tegen welke vergoeding). Het kan dan bijvoorbeeld gaan om hulp bij het kiezen van een nieuwe rentevastperiode, advies over het extra aflossen of wijzigingen van een hypotheek (bv. verhogen, omzetten naar een andere hypotheekvorm) of het aanpassen van een verzekering (bv. aanpassing van de dekking van een arbeidsongeschiktheids- of overlijdensrisicoverzekering).

Aanbieders en adviseurs kunnen hun klanten verschillende typen informatie geven. In dit onderzoek maken we onderscheid tussen algemene en persoonlijke informatie en algemene en persoonlijke aanbevelingen. **Algemene informatie** is feitelijke informatie die gericht is aan een (bepaalde of onbepaalde) groep, bijvoorbeeld informatie over hoe je je arbeidsongeschiktheidsverzekering kunt wijzigen, wat je kunt wijzigen, en in welke situaties dat voordelig zou kunnen zijn. **Persoonlijke informatie** is feitelijke informatie die toegespitst is op de persoonlijke situatie, zoals een berekening van iemands nieuwe maandlasten wanneer diegene overweegt zijn hypotheek te verhogen of extra af te lossen. Informatie wordt een aanbeveling wanneer er een mening of waardeoordeel over wordt gegeven, en de klant daarmee in een bepaalde richting gestuurd wordt. **Algemene aanbevelingen** worden gedaan aan een groep (bv. "Het is verstandig om nu te beleggen") – ze zijn niet toegespitst op iemands persoonlijke situatie. **Persoonlijke aanbevelingen** zijn aanbevelingen die gedaan worden op basis van de persoonlijke situatie van een klant (of die indruk wekken).

Volgens de Wft is er sprake van **adviseren** wanneer een (potentiële) klant een persoonlijke aanbeveling krijgt over een voor hem of haar nieuw af te sluiten product van een specifieke aanbieder. Wanneer persoonlijke aanbevelingen niet tot het afsluiten van een nieuw product leiden – denk aan de aanbeveling een bedrag af te lossen op de aflossingsvrije hypotheek of de dekking van een arbeidsongeschiktheidsverzekering aan te passen – worden deze volgens de Wft niet als advies gezien. Specifieker is er volgens de Wft enkel sprake van advies wanneer aan de volgende vijf criteria wordt voldaan: (1) er is sprake van een aanbeveling, niet enkel het delen van objectieve informatie, (2) de aanbeveling die gedaan wordt (a) wekt de suggestie dat deze passend is voor de individuele klant, of (b) wordt gegeven op basis van de persoonlijke situatie, (3) de aanbeveling moet zien op een nieuw af te sluiten financieel product, (4) de aanbeveling is niet (alleen) gedaan aan het publiek, en (5) de

Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft





aanbeveling dient zich te richten tot een (gevolmachtigde van een) (potentiële) klant. Wanneer niet aan alle vijf criteria wordt voldaan is er sprake van **informer**.²

Dit verschil tussen adviseren en informeren in de zin van de Wft is relevant omdat er verschillende wettelijke eisen gesteld worden aan adviseren versus informeren. Indien sprake is van adviseren moet worden voldaan aan adviesregels (artikel 4:23 Wft). Zo moet de adviseur informatie inwinnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de klant (voor zover relevant voor het advies) en daar in het advies rekening mee houden (het “ken je klant” principe). Ook moet uit dat advies blijken dat en waarom het geadviseerde product op basis van deze klantanalyse een geschikt product is voor die klant. Verder dient een adviseur aan vakbekwaamheidseisen te voldoen. Een diploma is verplicht voor het geven van advies, maar deze eis wordt niet gesteld aan het geven van informatie (artikel 4:9, tweede lid, en de artikelen 6 en 7 BGfo).

Een persoonlijke aanbeveling over een product gedurende de looptijd wordt in de zin van de Wft dus niet als adviseren gezien wanneer als uitkomst geen nieuw product wordt afgesloten. Een actuele vraag is daarom of het klantbelang in de beheerfase voldoende gewaarborgd is.³ Dit onderzoek probeert te achterhalen wat de invloed zou zijn van het “uitbreiden” van de definitie van advies in de Wft naar de beheerfase. Wanneer het adviesbegrip in de Wft uitgebreid wordt naar de beheerfase betekent dat dat ook bij persoonlijke aanbevelingen over een product gedurende de looptijd van dat product moet worden voldaan aan het “ken je klant” principe, de diplomaplicht en de passendheidsregels.

De verwachting is dat de gevolgen van een dergelijke verruiming van het adviesbegrip voor de werkwijze van zelfstandig adviseurs beperkt zullen zijn, omdat persoonlijke advisering (op basis van een klantanalyse) hun toegevoegde waarde is. De werkwijze van aanbieders van financiële producten zou mogelijk wel kunnen veranderen (mogelijke scenario's worden uiteengezet in de volgende paragraaf). Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de impact van de mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders op de financiële weerbaarheid van consumenten. In de context van dit onderzoek zijn consumenten financieel weerbaar als zij **verstandige financiële keuzes** maken en daarvoor professioneel **financieel advies inwinnen** als ze dat nodig hebben (om verstandige keuzes te kunnen maken).

In dit rapport gebruiken we de term “advies” voor persoonlijke aanbevelingen over financiële producten of financiële zaken. Het omvat persoonlijke aanbevelingen van financieel adviseurs, maar ook bijvoorbeeld de raad die consumenten krijgen van mensen in hun sociale omgeving (we onderzoeken welke adviesbronnen consumenten gebruiken). Als we het hebben over professioneel financieel advies bedoelen we persoonlijke aanbevelingen die gedaan worden door een professioneel financieel adviseur. Dit hoeft geen advies te zijn in de zin van de Wft. We onderzoeken immers wat de gevolgen zijn wanneer dergelijke persoonlijke aanbevelingen over bestaande financiële producten ook in de zin van de Wft als advies gezien worden.

² AFM (2012). Interpretatie informeren en adviseren.

³ Hierbij is naast het publiekrecht ook het civiele recht relevant. Financiële ondernemingen hebben een civiele zorgplicht die inhoudt dat zij zich richting een klant zorgvuldig moeten gedragen en het klantbelang centraal moeten stellen. Dat betekent dat een advies passend moet zijn, ongeacht of er sprake is van een advies in de zin van de Wft of in bredere zin.





1.2 Mogelijke scenario's en hypothesen

De huidige situatie, zoals geschetst wordt door marktpartijen⁴, is dat aanbieders al terughoudend zijn met het geven van advies tijdens de beheerfase. Wanneer een klant bijvoorbeeld overweegt om een groot bedrag extra af te lossen op zijn hypotheek – dit is de situatie die in het experiment gebruikt is – zal de bank of verzekeraar die klant geen persoonlijk advies geven. Wel wordt algemene en (desgewenst) persoonlijke informatie gegeven. Aanbieders beschrijven bijvoorbeeld de algemene voor- en nadelen van extra aflossen op hun website (algemene informatie), en informeren klanten desgevraagd over de gevolgen van een extra aflossing voor hun hypotheek (bv. via een brief waarin o.a. staat wat de nieuwe maandlasten worden; persoonlijke informatie). Daarnaast bieden sommige aanbieders een online rekenhulp (persoonlijke informatie), om klanten een indicatie te geven van wat extra aflossen hen oplevert en om informatie te geven die relevant is voor de specifieke situatie (bv. Als je in een rekenhulp “Ja” antwoordt op de vraag “Heb je andere leningen of kredieten?” krijg je de melding: “Het bedrag dat je aan rente betaalt is vaak hoger dan wat je kunt besparen met extra aflossen. Los daarom eerst je lening of krediet af.”). Bij dergelijke rekenhulpen wordt vermeld dat de uitkomst geen advies is. Voor advies wordt de klant door de aanbieder vaak doorverwezen naar de financieel adviseur.

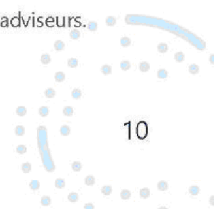
1.2.1 Mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders bij een uitbreiding van het adviesbegrip

Uit gesprekken met marktpartijen komt naar voren dat wanneer de wettelijke definitie van “advies” wordt uitgebreid naar de beheerfase, de werkwijze van aanbieders waarschijnlijk niet sterk zal veranderen, omdat zij al terughoudend zijn met het geven van advies. Door de verruiming van het adviesbegrip in Wft naar de beheerfase zullen aanbieders wellicht nog terughoudender worden zodat de informatie die zij geven zeker niet zal worden gezien als advies. Dit zou zich op twee manieren kunnen uiten:

- Aanbieders gaan (nog) duidelijker melden dat de informatie die zij geven geen advies is (**scenario 1**).
- Aanbieders worden (nog) terughoudender met het geven van persoonlijke informatie, uit angst dat dit als persoonlijk advies gezien wordt (omdat, om de persoonlijke informatie te kunnen geven, aspecten van de persoonlijke situatie uitgevraagd moeten worden) (**scenario 2**).

Hoewel de kans klein geacht wordt, is een andere mogelijkheid die uit de gesprekken met marktpartijen naar voren kwam dat aanbieders wel advies gaan geven (**scenario 3**), waarbij de werkzaamheden en advieskosten in verhouding staan tot het te behalen voordeel voor de klant. In dat geval zou een adviseur van de aanbieder klantinformatie inwinnen die relevant is om een passend advies te geven over de productwijziging die wordt overwogen (geen volledige klantanalyse) en voor dat advies kosten rekenen die in verhouding staan tot de wijziging.

⁴ Voor dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met brancheorganisaties van banken, verzekeraars en zelfstandig adviseurs.





Box 1.1. Overzicht van mogelijke scenario's

- **Scenario 0** (weerspiegelt het best de huidige situatie): Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie (geen advies).
- **Scenario 1**: Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie en geven daarbij duidelijk aan dat het géén advies is (disclaimer).
- **Scenario 2**: Aanbieders worden (nog) terughoudender en geven geen persoonlijke informatie meer (alleen op aanvraag).
- **Scenario 3**: Aanbieders geven informatie en advies. Voor het advies moeten klanten betalen.

1.2.2 Hypothesen over effecten op consumentengedrag

In een **scenario-experiment** (dat wordt uitgelegd in hoofdstuk 2) toetsen we de effecten van de mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders op consumentengedrag, en specifiek op (1) of men financieel advies inwint, en (2) of men een verstandige (financieel optimale) keuze maakt.

De verwachting is dus dat, wanneer het adviesbegrip in de Wft verruimd wordt naar de beheerfase, zelfstandig adviseurs persoonlijk advies (blijven) geven tegen betaling en dat de werkwijze van aanbieders van financiële producten, die op dit moment al terughoudend zijn met het geven van persoonlijk advies, misschien verandert. In de te toetsen scenario's hebben consumenten dus altijd toegang tot financieel advies: ze kunnen altijd, tegen betaling, persoonlijk advies krijgen van de zelfstandig adviseur, en in scenario 3 ook bij de aanbieder. Omdat het hier gaat om advisering tijdens de beheerfase van een product⁵, gaan we er in dit onderzoek vanuit dat, wanneer beiden advies geven (in scenario 3), het advies en de advieskosten bij de zelfstandig adviseur en de aanbieder overeenkomen. Ook nemen we aan dat advies goed advies is: we verwachten dat het inwinnen van advies de kans verhoogt dat een verstandige financiële keuze gemaakt wordt.⁶

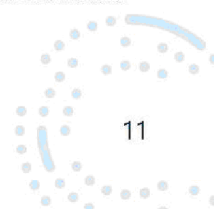
In het experiment toetsen we de volgende **hypothesen** over de effecten van mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders.

Hypothese 1: *Wanneer aanbieders (nog) duidelijker melden dat de informatie die zij geven geen advies is (scenario 1), stijgt de kans dat consumenten financieel advies inwinnen en een verstandige keuze maken.*

Aanbieders geven geen persoonlijk advies maar wel persoonlijke informatie, zoals een berekening van de nieuwe maandlasten of de netto besparing over de resterende looptijd van de hypotheek wanneer een klant overweegt een extra aflossing te doen. Omdat de informatie toegespitst is op de persoonlijke situatie van de klant, zou de klant de informatie (bijvoorbeeld dat zijn of haar maandlasten dalen na de extra aflossing) kunnen interpreteren als een advies, waardoor de kans dat hij of zij naar een financieel adviseur zal stappen mogelijk kleiner wordt. Dit kan tot suboptimale beslissingen leiden wanneer de persoonlijke informatie niet compleet is (bv. niet alle kosten bevat). We verwachten dat het duidelijk(er) melden dat de persoonlijke informatie geen advies is dit effect

⁵ In tegenstelling tot advisering bij het afsluiten van een nieuw product, waarbij er substantiële verschillen kunnen zijn in de reikwijdte en kosten van advies tussen gebonden en ongebonden advieskanalen.

⁶ Hung, A., & Yoong, J. (2010). Asking for help: Survey and experimental evidence on financial advice and behavior change. *RAND Working Paper WR-714-1*; Kramer, M.M. (2012). Financial advice and individual investor portfolio performance. *Financial Management*. 41, 395–428;





tegen gaat, waardoor de kans toeneemt dat men naar een zelfstandig adviseur gaat voor financieel advies en uiteindelijk een verstandige keuze maakt.

Hypothese 2: *Wanneer aanbieders (nog) terughoudender worden en geen persoonlijke informatie meer geven (alleen op aanvraag; scenario 2), stijgt de kans dat consumenten financieel advies inwinnen en een verstandige keuze maken.*

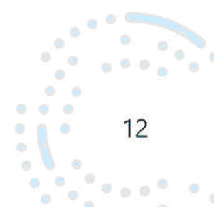
Angst dat persoonlijke informatie als advies gezien wordt zou er ook toe kunnen leiden dat aanbieders (nog) terughoudender worden met het geven van persoonlijke informatie. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat online rekenhulpen die aanbieders aanbieden om klanten inzicht te geven in de gevolgen van wijzigingen tijdens de looptijd van een product voor hun persoonlijke financiële situatie (bv. de gevolgen van een wijziging in de dekking van een verzekering voor de premie, of de besparing in hypotheekrentekosten bij een dalende risico-opslag) niet meer zo laagdrempelig aangeboden worden. Omdat klanten in dat geval minder makkelijk persoonlijke informatie kunnen krijgen (die ze vervolgens zouden kunnen interpreteren als advies), verwachten we dat ze sneller geneigd zullen zijn zich tot een financieel adviseur te wenden, waardoor de kans toeneemt dat ze een verstandige financiële keuze maken.

Hypothese 3: *Wanneer aanbieders tegen betaling (gericht) advies gaan geven (aanname 3), stijgt de kans dat consumenten financieel advies inwinnen en een verstandige keuze maken.*

Vergeleken met de huidige situatie waarin de adviseur (tegen betaling) advies geeft en de aanbieder niet, wordt in het derde scenario zowel door zelfstandig adviseurs als door aanbieders advies aangeboden, waardoor advies dus breder beschikbaar wordt en mogelijk meer als de "norm" gezien wordt. We verwachten dat hierdoor de kans zal stijgen dat consumenten advies inwinnen, en daarmee de kans dat zij een verstandige keuze maken. Deze hypothese dat de kans dat consumenten financieel advies inwinnen zal stijgen wanneer aanbieders tegen betaling advies gaan aanbieden is wellicht contra-intuïtief, omdat de advieskosten voor consumenten een drempel zouden kunnen zijn om advies in te winnen. Dat is echter in de situatie die het best de huidige situatie weerspiegelt, waarin alleen zelfstandig adviseurs advies geven, niet anders.

Hypothese 4: *De positieve effecten van de mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders op het inwinnen van advies en het maken van een verstandige keuze zijn sterker voor lager (dan voor hoger) financieel geletterden.*

We voorspellen tot slot dat de (verwachte) positieve effecten van de veranderingen in de werkwijze van aanbieders sterker zullen zijn voor lager dan voor hoger financieel geletterden. We verwachten dat hoger financieel geletterden, die meer financiële kennis hebben, beter in staat zullen zijn om zelf uit te zoeken wat de gevolgen van een wijziging tijdens de looptijd van een product zijn voor hun financiële situatie, en daardoor sneller geneigd zullen zijn om zonder hulp van een financieel adviseur beslissingen te nemen.





1.3 Leeswijzer

Omdat de scenario's hypothetische scenario's zijn – die we niet in de "echte" wereld *kunnen* toetsen – is een online experiment uitgevoerd waarin een keuzesituatie nagebootst werd. De opzet van dit experiment wordt uitgelegd in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 bespreken we de bevindingen. Hoofdstuk 4 bevat tot slot de conclusies en aanbevelingen.



2 Methode

Om inzicht te krijgen in de effecten op consumentengedrag van mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders als gevolg van een verbreding van het adviesbegrip in de Wft naar de beheerfase is een online scenario-experiment uitgevoerd in het LISS panel.

Het experiment richt zich op de **beheerfase bij hypotheeken**. Hypotheken zijn relatief complexe financiële producten, waarbij suboptimale keuzes een grote impact kunnen hebben op het welzijn van consumenten. Daarnaast is het een financieel product dat relatief veel Nederlanders bezitten: ruim de helft van de Nederlanders (18+) heeft een hypotheek.⁷ Het experiment richt zich op een situatie waarin een hypotheekbezitter een flink geldbedrag erft en zich afvraagt of het verstandig is het geld te gebruiken voor een **extra aflossing** op zijn hypotheek.

Eerder onderzoek van Centerdata laat zien dat kostenoverwegingen een belangrijke rol spelen in consumentenkeuzes voor financieel advies, hoewel maar een zeer klein deel van de consumenten afziet van advies *enkel* vanwege de kosten ervan.⁸ Om de generaliseerbaarheid van de resultaten te verhogen is in het experiment, naast de werkwijze van de aanbieder, ook de **hoogte van de kosten van advies** systematisch gevarieerd. Het zou kunnen dat relatief hoge advieskosten eventuele positieve effecten van veranderingen in de werkwijze van aanbieders afzwakken (of helemaal doen laten verdwijnen). Door de hoogte van de advieskosten systematisch te variëren kunnen we achterhalen of de effecten van de verschillende scenario's anders zijn als het advies duurder (vs. goedkoper) is.

2.1.1 LISS panel

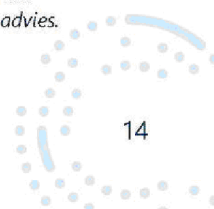
Het online experiment is uitgevoerd in het LISS panel, een nationaal representatief online panel van Nederlandse huishoudens dat beheerd wordt door Centerdata. Het panel is een *probability-based* panel, waarbij werving van panelleden gebeurt op basis van een willekeurige steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister. Mensen kunnen zich voor dit panel dus *niet* zelf aanmelden. Het panel bevat ongeveer 5.000 Nederlandse huishoudens (ongeveer 7.500 panelleden).

2.1.2 Steekproef

Voor het experiment zijn panelleden geselecteerd die een hypotheek op hun woning hebben. Om de kans te verhogen dat iemand die aan het experiment deelneemt ook degene is die de financiële zaken binnen het huishouden (mee) regelt, zijn alleen hypotheekbezitters uitgenodigd die in een eerdere vragenlijst aangaven (het meest) verantwoordelijk te zijn voor de financiële administratie van hun huishouden.

⁷ AFM/Centerdata (2022). *Consumentenmonitor voorjaar 2022 – Bezit financiële producten en attitude*.

⁸ Centerdata (2017). *Consumenten en financieel advies: Consumentenonderzoek in het kader van de evaluatie van het provisieverbod*. Onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën; Nibud (2017). *Keuzeprocess bij financieel advies*.





Uit het LISS panel is een gestratificeerde⁹ willekeurige steekproef getrokken van hypotheekbezitters die binnen hun huishouden (het meest) verantwoordelijk zijn voor de financiële administratie. De steekproef is dus representatief voor deze (relevantere) doelgroep. In vergelijking met de totale bevolking is deze doelgroep gemiddeld iets ouder en iets hoger opgeleid.

807 hypotheekbezitters namen deel aan het experiment. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de achtergrondkenmerken van de steekproef.

Tabel 2.1. Steekproefbeschrijving hypotheekbezitters die hebben aangegeven (het meest) verantwoordelijk te zijn voor de financiële administratie van hun huishouden

	Totaal (n = 807)		Totaal (n = 807)
<u>Geslacht</u>		<u>Werkstatus</u>	
Man	54,3%	Werkt meer dan 30u per week in loondienst	51,8%
Vrouw	45,7%	Werkt minder dan 30 uur per week in loondienst	13,9%
Anders	0,0%	Werkt meer dan 30 per week als zelfstandige	4,1%
<u>Leeftijd</u>		Werkt minder dan 30 uur per week als zelfstandige	2,2%
18-24	2,5%	Verzorgt de huishouding	1,9%
25-34	15,0%	Studeert	0,4%
35-44	15,8%	Kan niet werken vanwege ziekte of arbeidsongeschiktheid	3,4%
45-54	18,7%	Is op zoek naar werk	0,5%
55-65	18,9%	Is met pensioen	19,3%
65+	29,1%	Werkt niet en is ook niet op zoek naar werk	1,2%
<u>Opleidingsniveau</u>		Anders	0,4%
Lager onderwijs	1,6%	Weet ik niet/onbekend	1,0%
Vorbereidend middelbaar beroepsonderwijs	10,3%	<u>Financiële situatie</u> ("Hoe makkelijk of moeilijk kunt u rondkomen van uw (gezins)inkomen?")	
havo/vwo	7,9%	Heel moeilijk	0,9%
Middelbaar beroepsonderwijs	26,2%	Moeilijk	3,6%
Hoger beroepsonderwijs	35,4%	Niet moeilijk, maar ook niet makkelijk	28,3%
Wetenschappelijk onderwijs	18,5%	Makkelijk	47,8%
Onbekend	0,1%	Heel makkelijk	19,5%

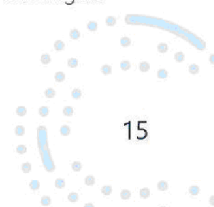
Merk op: door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

2.2 Scenario-experiment

Of het verstandig is om extra af te lossen op je hypotheek hangt in de werkelijkheid af van de persoonlijke situatie. Om de "verstandigheid" van de keuze in het experiment objectief te kunnen

⁹ In de steekproeftrekking is gecorrigeerd voor (voorspelde) non-response bias (bv. ouderen hebben gemiddeld een hogere responskans dan jongeren), zodat de netto steekproef een goede weerspiegeling is van de doelgroep.

Onderzoek naar mogelijke gevolgen van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft





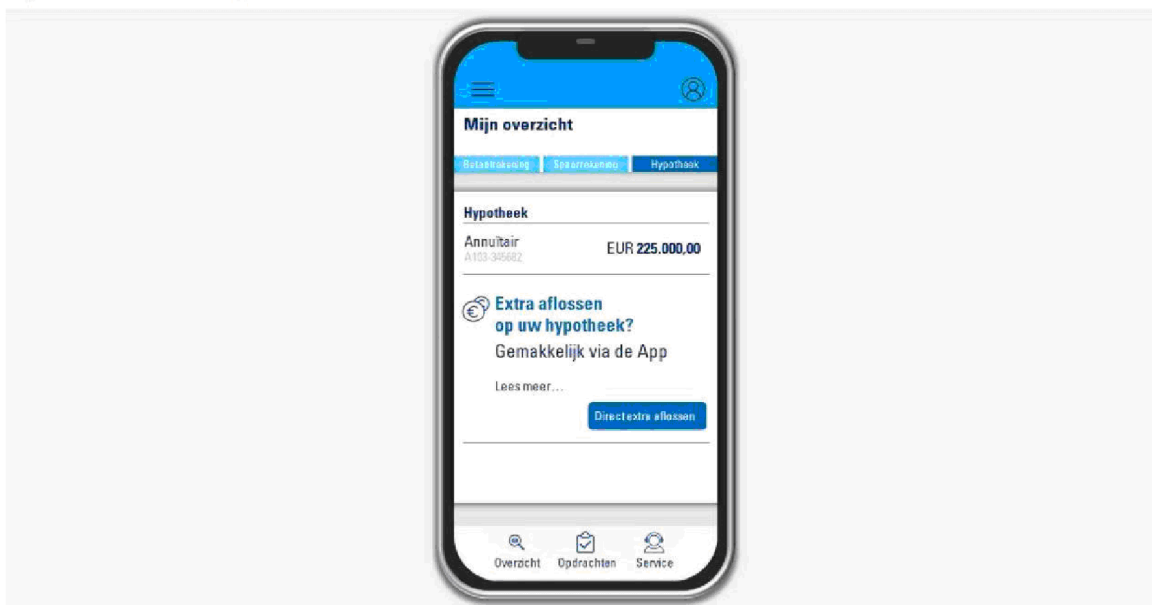
meten moesten deelnemers zich inleven in een bepaalde situatie.¹⁰ In de gekozen situatie is het extra aflossen van een groot bedrag ineens (objectief) onverstandig, omdat men dan boeterente moet betalen, die vermeden kan worden door de extra aflossingen te spreiden. De situatie is zo gekozen dat consumenten die zich verdiepen in de informatie (bv. over voorwaarden) de juiste beslissing kunnen nemen, maar het tegelijkertijd ook niet direct overduidelijk is dat het niet verstandig is het bedrag ineens af te lossen op de hypotheek.

In paragraaf 2.2.1 beschrijven we de algemene opzet van het experiment (procedure). In paragraaf 2.2.2 wordt uitgelegd hoe de verschillende scenario's in het experiment geïmplementeerd zijn (manipulaties).

2.2.1 Procedure

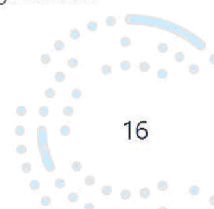
De deelnemers moesten zich voorstellen dat ze in de app van hun hypotheekverstrekker (in dit geval een bank) een bericht zagen over de mogelijkheid om extra af te lossen op hun hypotheek (zie Figuur 2.1). Vervolgens lazen ze dat ze kort geleden een erfenis van € 50.000 hadden ontvangen en nog niet wisten wat ze met het geld wilden doen, en dat ze zich na het zien van het bericht in de app afvroegen of het verstandig zou zijn om het geld van de erfenis te gebruiken om extra af te lossen op hun hypotheek.

Figuur 2.1. Bericht in app van de (fictieve) bank



Vervolgens werd uitgelegd dat extra aflossen soms verstandig kan zijn en soms niet ("het hangt af van uw situatie") en kregen deelnemers informatie over de situatie waarin zij zich moesten inleven. Daarbij werd benadrukt dat ze bij het maken van een keuze uit moesten gaan van de gegeven informatie (en niet van hun eigen situatie) en dat ze informatie steeds opnieuw zouden kunnen bekijken (en dus niet hoefden te onthouden).

¹⁰ De deelnemers moesten dus niet uitgaan van hun daadwerkelijke persoonlijke situatie, omdat in dat geval moeilijk objectief vast te stellen zou zijn of extra aflossen verstandig is (er zou dan veel extra informatie van deelnemers uitgevraagd moeten worden).





De situatiebeschrijving gaf deelnemers informatie die nodig is om tot de conclusie te kunnen komen dat het niet verstandig is om de volledige erfenis van € 50.000 te gebruiken voor een extra aflossing op de hypotheek. Zo kregen zij informatie over de hoogte van de hypotheek en het percentage dat zij jaarlijks boetevrij extra mogen aflossen. Ook werd duidelijk gemaakt dat alternatieve bestedingen van het geld van de erfenis – het geld als financiële buffer aanhouden, sparen, beleggen, investeren in verduurzaming van je woning – niet interessant zijn in deze situatie (bv. “U woont in een koopwoning die u kort geleden hebt verduurzaamd”, “U neemt niet graag risico’s. U belegt niet en wilt dit ook niet gaan doen”).

Box 2.1. De situatie die deelnemers zich voor moesten stellen

- U woont alleen in een koopwoning die u kort geleden hebt verduurzaamd. U wilt hier nog lang blijven wonen.
- U hebt een bruto jaarinkomen van € 50.000.
- U hebt € 25.000 op uw spaarrekening.
- U hebt in 2018 een hypotheek afgesloten met Nationale hypotheek Garantie (NHG) en een looptijd van 30 jaar, waarbij u maandelijks aflost.
- U hebt toen de rente voor 20 jaar vastgezet voor 4,0%. Uw rente staat nu dus nog 15 jaar vast.
- Uw hypotheekbedrag bedroeg toen € 250.000, waarvan u inmiddels € 25.000 hebt afgelost. U hebt een resterende hypotheek van € 225.000.
- De hypotheekrente is op dit moment 2,5% voor 15 jaar. De spaarrente is 0,5%.
- U mag jaarlijks 10% van uw hypotheek boetevrij extra aflossen. Extra aflossing leidt tot lagere maandlasten.
- U mag de betaalde rente over uw hypotheek aftrekken van uw inkomen voor de belastingdienst (in box 1: inkomen uit werk en woning).
- U bereikt de komende 15 jaar nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd.
- De WOZ-waarde van uw woning is gestegen naar € 300.000.
- U hebt geen andere leningen.
- U neemt niet graag risico’s. U belegt niet en wilt dit ook niet gaan doen.
- U hebt geen andere inkomsten zoals bijvoorbeeld toeslagen.

Figuur 2.2. Overzichtsscherm

Lees deze instructie zorgvuldig voordat u verder gaat!

- Om te bepalen of extra aflossen op uw hypotheek in dit geval verstandig is kunt u – net als in het echt – verschillende **bronnen raadplegen**. U ziet uw mogelijkheden hieronder. Als u bijvoorbeeld op “zelf meer informatie zoeken over extra aflossen” klikt, krijgt u informatie over extra aflossen te zien die u zelf online kunt vinden. En als u op “contact opnemen met een adviseur van uw bank” klikt, krijgt u te lezen wat de adviseur u vertelt. U **bepaalt zelf of en welke bronnen u raadpleegt**. Na het raadplegen van een bron komt u weer terug op dit scherm.
- Als u de informatie over uw situatie wilt teruglezen, klik dan [hier](#) (de informatie opent in een nieuw tabblad).
- Op het volgende scherm kunt u aangeven of u uw erfenis wilt gebruiken om dit jaar een extra aflossing van €50.000 te doen op uw hypotheek. Als u een keuze hebt gemaakt, bent u klaar.

Zelf meer informatie zoeken over extra aflossen

Contact opnemen met een adviseur van uw bank

Contact opnemen met een onafhankelijk financieel adviseur

Vorige

Ik ben klaar om mijn keuze te maken



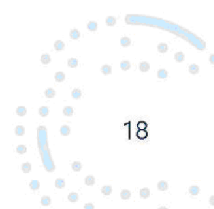
Om te bepalen of extra aflossen op de hypotheek in de gegeven situatie verstandig is konden deelnemers – net als in de werkelijkheid – verschillende bronnen raadplegen. Op het overzichtsscherm (zie Figuur 2.2) konden zij ervoor kiezen (1) om **zelf meer informatie te zoeken** over extra aflossen, (2) om contact op te nemen met een **adviseur van de bank**, en/of (3) om contact op te nemen met een **onafhankelijk financieel adviseur**. Deelnemers bepaalden zelf of zij bronnen wilden raadplegen, en welke. Na het raadplegen van een bron kwamen zij steeds weer terug op het overzichtsscherm, totdat ze een keuze maakten om al dan niet extra af te lossen.

Wat deelnemers te zien kregen als zij ervoor kozen om contact op te nemen met een onafhankelijk financieel adviseur was voor iedereen hetzelfde. Wanneer deelnemers op “contact opnemen met een onafhankelijk financieel adviseur” op het overzichtsscherm klikten, kregen zij de mogelijkheid om een advies te krijgen. Voor dit advies moesten zij betalen (hoe dit in zijn werk ging wordt in paragraaf 2.2.3 beschreven). Wanneer deelnemers hiervoor kozen kregen zij het advies (zie Figuur 2.4). Consistent met de situatiebeschrijving lazen zij waarom sparen, beleggen en verduurzamen in dit geval geen interessante alternatieven zijn, en dat het ook niet verstandig is om het bedrag van € 50.000 ineens af te lossen. De adviseur adviseert om dit jaar € 25.000 af te lossen en volgend jaar nog eens € 25.000: “U hoeft dan geen boeterente te betalen en blijft onder de grens voor het heffingsvrij vermogen”.

Figuur 2.4. Informatie achter knop “Contact opnemen met een onafhankelijk financieel adviseur”

De werkwijze van de bank werd in het experiment systematisch gevarieerd. Wat deelnemers te zien kregen als ze op “zelf informatie opzoeken over extra aflossen” of “contact opnemen met een adviseur van de bank” klikten, verschilde daarom afhankelijk van de experimentele groep waaraan deelnemers willekeurig werden toegewezen. We beschrijven daarom hier wat deelnemers in de controlegroep, die het best de huidige situatie weerspiegelt, te zien kregen. Wat precies veranderde in elk scenario (de manipulaties) wordt uitgelegd in de volgende paragraaf.

Wanneer deelnemers in de controlegroep op “zelf meer informatie zoeken over extra aflossen” op het overzichtsscherm klikten, kregen zij algemene informatie over de voor- en nadelen van extra aflossen, zoals die ook in de werkelijkheid op websites van hypotheekverstrekkers te vinden is (zie Figuur 2.3).



Figuur 2.3. Informatie achter knop “Zelf meer informatie zoeken over extra aflossen”

Klik [hier](#) om de informatie over uw situatie terug te lezen (de informatie opent in een nieuw tabblad).

Home > Mijn hypotheek > Extra aflossen
Is extra aflossen verstandig?
 Hebt u spaargeld over of een erfenis of schenking gekregen en vraagt u zich af of extra aflossen voor u aantrekkelijk is? Onderaan deze pagina kunt u direct doorgaan naar onze handige rekenhulp.

De voor- en nadelen van extra aflossen op uw hypotheek
 In veel gevallen is extra aflossen op uw hypotheek gunstig. Het zorgt voor een lagere hypotheekschuld. Dat is fijn want daarmee dalen je maandlasten of wordt de looptijd van je hypotheek korter. Of extra aflossen verstandig is hangt af van uw persoonlijke situatie. Om te weten of het voor u verstandig is, kunt u contact opnemen met uw hypotheekadviseur. Wel zetten we de algemene voor- en nadelen op een rijtje om u een idee te geven.

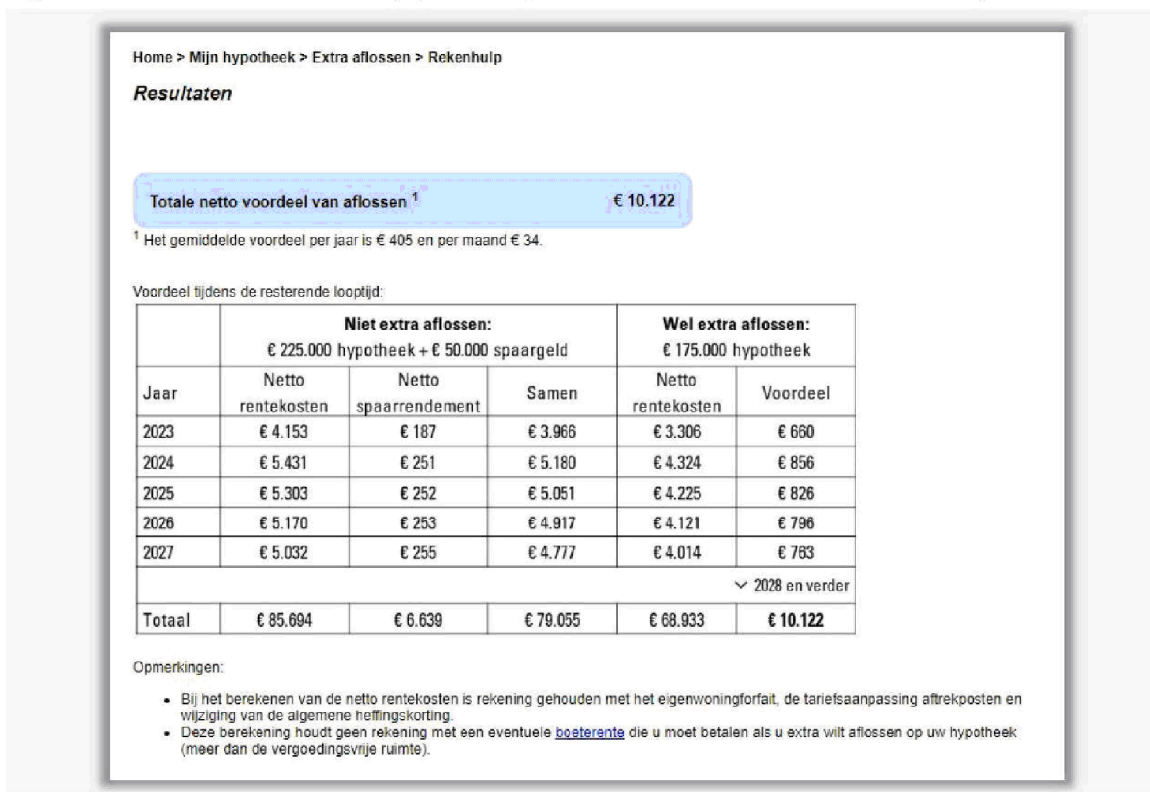
Voordelen	Nadelen
Lagere maandlasten Een lagere hypotheek betekent lagere maandlasten. En dat is altijd prettig. Als u een bedrag aflost op uw hypotheek, daalt uw totale hypotheekschuld. U betaalt dan minder rente. Bij een rentetarief van 5% bespaart u voor iedere € 1.000 die je aflost, € 50 bruto per jaar. Dus als u € 10.000 aflost op uw hypotheek, bespaart u € 500 bruto per jaar. Bruto wil zeggen dat hierbij nog geen rekening is gehouden met hypotheekrenteaftrek. De netto besparing op uw maandlasten is daarom veelal lager. Mogelijk lagere hypotheekrente Door af te lossen daalt uw totale hypotheekschuld. Een lagere schuld ten opzichte van de waarde van de woning kan een extra voordeel hebben. Misschien geldt er een renteopslag of -korting voor uw hypotheek. Hierbij geldt: hoe hoger de schuld-marktwaardeverhouding, hoe hoger de opslag in uw rentepercentage. Andersom betekent een lagere schuld-marktwaardeverhouding een lagere opslag of mogelijk zelfs een korting, omdat de bank dan minder risico loopt over het uitgeleende bedrag. Als u hebt afgelost daalt uw schuld-marktwaardeverhouding. Hierdoor komt u mogelijk in aanmerking voor een lagere opslag of een hogere korting. Goed om te weten: deze opslag of korting is niet van toepassing op hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Mogelijk lagere belastingdruk in box 3 Als uw spaargeld, beleggingen en uw overige vermogen meer is dan de vrijstelling van € 57.000 (2023) per persoon, betaalt u belasting over uw vermogen. De belasting hangt af van het rendement dat u gemaakt heeft. Wanneer u een extra aflossing doet, verlaagt u uw vermogen. En mogelijk dus ook uw belastingdruk in box 3. Minder kans op een restschuld Als de waarde van uw woning niet daalt, hebt u minder kans op een restschuld door een extra aflossing op uw hypotheek. Hier hebt u plezier van bij verkoop van uw woning. Geen eigenwoningforfait meer Het eigenwoningforfait is een fiscale bijtelling op uw belastbare inkomen. U betaalt hier dus inkomstenbelasting over. Maar van dit inkomen mag u bepaalde kosten, zoals hypotheekrente, aftrekken. Vaak is het inkomen dan negatief. Als het inkomen uit eigen woning positief is, wordt een aftrek toegepast. Na toepassing van deze zogeheten Hillen-aftrek is het belastbare inkomen uit eigen woning nul. Let op! De Hillen-aftrek wordt sinds 1 januari 2019 in 30 jaar tijd afgebouwd. Geleidelijk wordt dus een steeds groter deel van het eigenwoningforfait belast.	Uw financiële buffer wordt kleiner Als u uw hypotheek gedeeltelijk aflost, dan wordt uw financiële buffer kleiner. Met de bufferberekenaar van het Nibud kunt u eenvoudig berekenen welke minimale buffer het Nibud adviseert. Los nooit af met geld waarvan u verwacht dat u dit mogelijk op korte termijn nodig hebt. Mogelijk meer belasting in box 1 Als u aflost, betaalt u minder hypotheekrente. Dit betekent dus ook dat u minder rente kunt aftrekken. Omdat u minder aftrekt in box 1, wordt uw belastbare inkomen hoger. Hierdoor betaalt u mogelijk meer belasting in box 1. Er kan nog een extra nadelig gevolg zijn. Doordat uw belastbare inkomen hoger wordt, valt u mogelijk in een hoger belastingtarief. Uw toeslagen gaan mogelijk omhoog Een extra aflossing op uw hypotheek kan gevolgen hebben voor uw zorg- en kinderopvangtoeslag. Het bedrag van een toeslag wordt lager als uw belastbaar inkomen hoger wordt. Uw zorgtoeslag kan zelfs helemaal vervallen door een hoger inkomen. Maak daarom voordat u aflost eerst een berekening, als u op dit moment toeslagen ontvangt. Vergeet ook niet om wijzigingen voor uw toeslagen tijdig door te geven aan de Belastingdienst. Het effect van de billeenregeling wordt groter Door extra af te lossen verlaagt u uw hypotheekschuld. Als uw woning niet in waarde daalt, wordt door extra aflossen de overwaarde op uw woning groter. En dus ook het mogelijke effect van de billeenregeling.

Op de nagebootste website van de hypotheekverstrekker waarop de algemene informatie over de voor- en nadelen van extra aflossen gegeven werd, werd ook een rekenhulp aangeboden om het netto voordeel van een extra aflossing te berekenen. Deelnemers die hierop klikten, kregen eerst een online formulier te zien waarin informatie over de situatie (o.a. de hypotheekvorm, de resterende looptijd, de hypotheekrente, de gewenste aflossing en de WOZ-waarde van de woning) ingevuld moest worden.¹¹ Als zij vervolgens op de knop “Bereken” klikten, kregen ze de resultaten te zien (zie Figuur 2.4).

¹¹ Om te voorkomen dat deelnemers hier hun daadwerkelijke persoonlijke informatie in zouden vullen, kregen zij een al ingevuld formulier te zien.



Figuur 2.4. Resultaten van de rekenhulp (achter knop “zelf informatie zoeken over extra aflossen”)



Tot slot, wanneer deelnemers in de controlegroep op “contact opnemen met een adviseur van de bank” op het overzichtsscherm klikten, lazen zij dat de adviseur “voor u kan uitrekenen wat een extra aflossing van € 50.000 betekent voor uw hypotheek”. Vervolgens kregen zij (feitelijke) informatie over de hypotheekschuld en maandlasten voor en na de extra aflossing en de boeterente (“te betalen vergoeding”¹²), toegespitst op de (gegeven) persoonlijke situatie (zie Figuur 2.5). Er werd geen advies gegeven.

Figuur 2.5. Informatie achter knop “Contact opnemen met een adviseur van de bank”



Na het raadplegen van een bron kwamen deelnemers altijd weer terug op het overzichtsscherm (Figuur 2.2), waar ze er opnieuw voor konden kiezen een van de bronnen te raadplegen (of niet), totdat

¹² Om het scenario zo realistisch mogelijk weer te geven is deze informatie bij twee verschillende banken opgevraagd. Voor de boeterente gebruikte Bank A de term “te betalen vergoeding” en bank B “aflossingskosten”.



ze een keuze maakten om het geld van de erfenis al dan niet te gebruiken voor een extra aflossing op de hypotheek.

2.2.2 Verandering van de werkwijze van de bank

In het experiment werd de werkwijze van de bank systematisch gevarieerd, terwijl de werkwijze van de onafhankelijk adviseur gelijk bleef. Deelnemers werden willekeurig toegewezen aan een van de drie scenario's, of het controlescenario (zie Tabel 2.2 voor een overzicht).

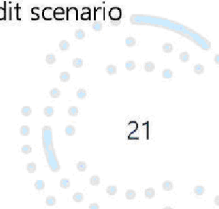
Tabel 2.2. Overzicht experimentele condities

Scenario	Experimentele conditie	Wat krijgen deelnemers te zien als ze kiezen voor...		
		...zelf online informatie zoeken over extra aflossen	...contact opnemen met een adviseur van de bank	...contact opnemen met een onafhankelijk financieel adviseur
0	Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie (geen advies)	Informatie over voor- en nadelen van extra aflossen + rekenhulp	Informatie over gevolgen van extra aflossing op hypotheek	Advies tegen betaling
1	Aanbieders geven algemene en gepersonaliseerde informatie en geven daarbij duidelijk aan dat het géén advies is (disclaimer).	Informatie over voor- en nadelen van extra aflossen + rekenhulp met disclaimer	Informatie over gevolgen van extra aflossing op hypotheek	Advies tegen betaling
2	Aanbieders worden terughoudender en geven geen gepersonaliseerde informatie meer (alleen op aanvraag).	Alleen informatie voor- en nadelen van extra aflossen (geen rekenhulp)	Informatie over gevolgen van extra aflossing op hypotheek	Advies tegen betaling
3	Aanbieders geven informatie en/of advies. Voor het advies moeten klanten betalen.	Informatie over voor- en nadelen van extra aflossen + rekenhulp	Informatie over gevolgen van extra aflossing op hypotheek en/of advies tegen betaling	Advies tegen betaling

Als deelnemers op "zelf online informatie zoeken over extra aflossen" klikten, kregen zij informatie over de voor- en nadelen van extra aflossen, met daarbij een rekenhulp om het netto voordeel van een extra aflossing te berekenen.

In scenario 1 kregen deelnemers, als ze de rekenhulp gebruikten, bij de resultaten de melding dat de uitkomst geen persoonlijk advies is: "**Let op!** Deze rekenhulp geeft een indicatie van uw netto voordeel van aflossen. De uitkomst is geen persoonlijk advies. Wilt u een advies dat past bij uw situatie? Neem dan contact op met uw financieel adviseur." Alle andere informatie was gelijk aan de informatie in de controlegroep.

In scenario 2 werd de bank terughoudender: de online rekenhulp, die informatie geeft op basis van de persoonlijke situatie van klanten, is weggehaald. Deelnemers die waren toegewezen aan dit scenario





kregen, wanneer zij op “zelf online informatie zoeken over extra aflossen” klikten, alleen de algemene informatie over de voor- en nadelen van extra aflossen.

In scenario 3 gaf de bank, net als de onafhankelijk adviseur, ook advies tegen betaling. Als deelnemers op “contact opnemen met een adviseur van de bank” klikten, lazen zij: *“U neemt contact op met een adviseur van uw bank. De adviseur kan voor u uitrekenen wat een extra aflossing van € 50.000 betekent voor uw hypotheek (bv. voor uw maandlasten). Maar u kunt ook advies krijgen over wat u het beste kunt doen in uw situatie. Voor dit advies moet u betalen.”* Als deelnemers ervoor kozen om advies in te winnen kregen zij hetzelfde advies (en voor dezelfde prijs) als het advies van de onafhankelijk adviseur (zie Figuur 2.4).

2.2.3 Keuzeafhankelijke incentives en advieskosten

In het experiment gebruikten we keuzeafhankelijke incentives om de betrokkenheid van deelnemers te verhogen en om ervoor te zorgen dat de keuzes in het experiment – net zoals de keuzes in de werkelijkheid – consequenties hebben voor deelnemers.^{13,14} Specifiek hebben we het volgende beloningssysteem toegepast:

1. Wanneer de deelnemer een verstandige keuze maakte (in dit geval: *niet* € 50.000 extra aflossen), maakte hij of zij kans op een extra beloning van € 50 (bovenop de standaardvergoeding voor vragenlijsten).
2. Aan advies zijn kosten verbonden. Wanneer een deelnemer ervoor koos om advies in te winnen, werd de beloning waarop men kans maakte lager.

De verwachte positieve effecten van veranderingen in de werkwijze van aanbieders (zie hypothesen) zouden teniet gedaan kunnen worden door relatief hoge (vs. lage) advieskosten, die – mogelijk vooral voor consumenten die het financieel niet breed hebben – een drempel zouden kunnen vormen om advies in te winnen. Om inzicht te krijgen in hoe (eventuele) effecten van veranderingen in de werkwijze van aanbieders afhangen van de hoogte van de advieskosten, varieerden we deze ook systematisch in het experiment. Voor sommige deelnemers daalde het extra bedrag waarop ze kans maakten als ze een verstandige keuze maakten met €15 wanneer ze advies inwonnen (zie Box 2.2), en voor andere deelnemers met €25. Deelnemers werden willekeurig toegewezen aan een van de twee condities (lage versus hoge advieskosten).

¹³ Het idee is dat keuzeafhankelijke incentives de kans verhogen dat de resultaten generaliseren naar de werkelijkheid (zie bv. Ariely, D., & Norton, M. I. (2007). Psychology and experimental economics: A gap in abstraction. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 336-339). Echter, een dergelijk beloningssysteem kan ook juist averechts effecten hebben, omdat het onmogelijk is om de incentives in het experiment precies overeen te laten komen met de prikkels die consumenten in de werkelijkheid hebben om bepaalde keuzes te maken. In dit geval is ervoor gekozen om het te gebruiken, om betrokkenheid en aandacht van deelnemers te verhogen en te vermijden dat zij – zonder “echte” drempel – altijd het advies zouden willen krijgen. Het is daarbij belangrijk om te realiseren dat we geïnteresseerd zijn in verschillen in keuzegedrag tussen de experimentele condities (scenario's), en niet in de absolute uitkomsten binnen een specifiek scenario.

¹⁴ Zie bijvoorbeeld ook Centerdata (2017). *Consumenten en financieel advies: Consumentenonderzoek in het kader van de evaluatie van het provisieverbod*. Onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën; Centerdata (2016). *Effecten van standaardproducten op keuzegedrag van consumenten*. Onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën.





Als u verstandig kiest, maakt u kans op een extra beloning van € 50. Als u advies inwint, gaat er € 15 van dit bedrag af.

Dus:

- *Als u zonder advies een verstandige keuze maakt, maakt u kans op € 50.*
- *Als u met advies een verstandige keuze maakt, maakt u kans op € 35.*

Pretest

Om te achterhalen of de taak doenlijk was voor respondenten en te bepalen of de bedragen voor de beloning en advieskosten goed gekozen waren (kalibratie) is een pretest uitgevoerd met een aparte steekproef van hypotheekbezitters (N = 40), waarin alleen de controleconditie (die het best de huidige situatie weerspiegelt) getest is. Voor het slagen van het experiment was het namelijk belangrijk dat er in de controleconditie (die de huidige situatie weerspiegelt) zowel voldoende deelnemers zijn die advies inwinnen als voldoende deelnemers die géén advies inwinnen, zodat het experiment zowel positieve als negatieve effecten als gevolg van de veranderingen in de werkwijze van de aanbieder zou kunnen aantonen. Dit was het geval: In de controleconditie won 28% van de deelnemers advies en maakte 45% de verstandige keuze.¹⁵

2.3 Vragenlijst financiële geletterdheid

Het doel van het experiment is om inzicht te krijgen in de impact van mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders als gevolg van een verruiming van het adviesbegrip in de Wft op de mate waarin consumenten (a) geneigd zijn om financieel advies in te winnen, en (b) verstandige keuzes maken tijdens de beheerfase. Maar niet iedereen heeft financieel advies nodig. Eerder onderzoek suggereert dat professioneel financieel advies vooral waardevol is voor **lager financieel geletterden**.¹⁶

Financiële geletterdheid wordt vaak gemeten door middel van een kennisquiz met vragen over financiële concepten (bv. inflatie, rente, risicospreiding), financiële producten (bv. aandelen, obligaties, hypotheek) en/of vragen om algemene rekenvaardigheden te toetsen. In andere studies wordt een bredere definitie van financiële geletterdheid gehanteerd, waarbij financiële geletterdheid niet alleen financiële kennis omvat maar ook de vaardigheden om deze kennis toe te passen. Het OECD Internationaal Netwerk voor Financiële Educatie (OECD-INFE) definieert financiële geletterdheid bijvoorbeeld als *“een combinatie van financieel bewustzijn, kennis, vaardigheden, attitudes en gedragingen die nodig zijn om gezonde financiële beslissingen te nemen en uiteindelijk individueel financieel welzijn te bereiken”*.¹⁷ Dit bredere begrip van financiële geletterdheid – ook wel financiële

¹⁵ Op basis van de resultaten van de pretest zijn twee aanpassingen aan de vragenlijst gedaan. Om respondenten voor te bereiden op de hoeveelheid informatie in het experiment is aan de introductie toegevoegd dat de keuze die gemaakt moet worden – net als in de werkelijkheid – voor veel mensen niet makkelijk zal zijn en dat men veel informatie krijgt. Ook is verduidelijkt dat de vraag is of men het bedrag van de erfenis zou gebruiken voor een extra aflossing van €50.000 *in dat jaar*, om de kans te minimaliseren dat deelnemers het aflossen in meerdere delen (de verstandigere keuze) ook als “een extra aflossing van €50.000” zouden interpreteren. Merk op dat bewust niet gekozen is voor een nog directere formulering (bv. “Zou u het bedrag in het geheel ineens aflossen of niet?”), om te vermijden dat de *vraagstelling zelf* deelnemers zich ervan bewust maakt dat het bedrag ook in meerdere delen afgelost kan worden, waardoor deze mogelijkheid saillantier wordt dan hij in de werkelijkheid is.

¹⁶ Financieel advies als substituum voor financieel geletterdheid; zie Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643, voor een review over dit argument.

¹⁷ OECD-INFE (2022). *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022*.





bekwaamheid (*financial capability*)¹⁸ – omvat naast financiële kennis ook het in staat zijn om je geld goed te beheren (*managing money*) en vooruit te kijken (*planning ahead*). Financieel laag geletterden scoren laag op deze aspecten en worden als financieel kwetsbaar gezien.¹⁹

Om groepen lager (vs. hoger) financieel geletterden te kunnen identificeren kregen deelnemers na het experiment een korte vragenlijst voorgelegd.²⁰ In deze vragenlijst werd de feitelijke (objectieve) financiële kennis gemeten door middel van vijf kennisvragen (zie paragraaf 3.1 voor meer detail).²¹ Zelf ingeschatte (subjectieve) financiële kennis is gemeten door respondenten te vragen hoeveel van de vijf kennisvragen ze dachten correct te hebben beantwoord. De twee andere belangrijke dimensies van financiële geletterdheid – het in staat zijn je geld goed te beheren (*managing money*) en vooruit te kijken (*planning ahead*) – zijn gemeten met behulp van bestaande multi-item schalen.²² Enkele voorbeelden van schaalitems zijn “Ik zorg er altijd voor dat ik geld achter de hand heb voor het geval het financieel tegenzit” en “Ik betaal mijn rekeningen op tijd” (geldbeheer), en “Het geeft me meer voldoening om geld uit te geven dan om het te sparen voor later” en “Ik denk vaak na over mijn financiële situatie in de toekomst” (vooruitkijken). De volledige vragenlijst is te vinden in Bijlage A.

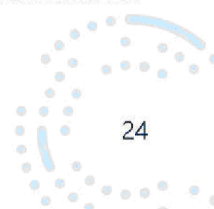
¹⁸ Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., & Kempson, E. (2007). Levels of financial capability in the UK. *Public Money and Management*, 27(1), 29-36; Sherraden, M. S. (2013). Building blocks of financial capability. In J. M. Birkenmaier, M. S. Sherraden, & J. C. Curley, J. (Eds.) *Financial Capability and Asset Building: Research, Education, Policy, and Practice* (pp. 1-43). New York & Oxford: Oxford University Press.

¹⁹ Seldal, M. N., & Nyhus, E. K. (2022). Financial vulnerability, financial literacy, and the use of digital payment technologies. *Journal of Consumer Policy*, 45(2), 281-306.

²⁰ Een deel van de panelleden had deze vragen al beantwoord in een vragenlijst die twee maanden voor het experiment was afgenomen. Deze respondenten hoefden de vragen niet opnieuw te beantwoorden.

²¹ Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449-472.

²² Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., & Kempson, E. (2007). Levels of financial capability in the UK. *Public Money and Management*, 27(1), 29-36; OECD-INFE (2011). Measuring financial literacy: Core questionnaire in measuring financial literacy: Questionnaire and guidance notes for conducting an internationally comparable survey of financial literacy; Gerrans, P., & Hershey, D. A. (2017). Financial adviser anxiety, financial literacy, and financial advice seeking. *Journal of Consumer Affairs*, 51(1), 54-90; Jacobs-Lawson, J. M., & Hershey, D. A. (2005). Influence of future time perspective, financial knowledge, and financial risk tolerance on retirement saving behaviors. *Financial Services Review*, 14(4), 331.





3 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksresultaten. Om een beeld te krijgen van het effect van mogelijke veranderingen in de werkwijze van aanbieders bij een verbreding van het adviesbegrip in de Wft is het belangrijk om in te zoomen op consumentengroepen die het advies (waarschijnlijk) het hardst nodig hebben: zijn zij meer of juist minder geneigd om advies in te winnen (of is er geen verandering)? In paragraaf 3.1 kijken we daarom eerst naar het niveau van financiële kennis binnen de steekproef. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 3.2 de resultaten van het scenario-experiment.

3.1 Financiële kennis

Om financiële kennis te meten kregen respondenten in de vragenlijst vijf quizvragen voorgelegd (zie Box 3.1). Bij elke quizvraag konden respondenten kiezen uit meerdere antwoorden, waarvan er telkens slechts één antwoord juist was. De vragen zijn ontleend aan Van Rooij, Lusardi en Alessie (2011)²³ en meten financiële basiskennis (bv. begrip van rente, rente-op-rente en inflatie). Het totaal aantal juiste antwoorden geeft een indicatie van de feitelijke (basis)kennis van de respondent van financiële concepten.

Box 3.1. Basisvragen financiële kennis

1. Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 2% per jaar. Hoeveel geld denkt u dan dat u na vijf jaar op deze spaarrekening hebt, als u tussentijds geen geld opneemt?
 - a. Meer dan €102 (C)
 - b. Precies €102
 - c. Minder dan €102
 - d. Ik weet het (echt) niet
2. Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 20% per jaar. U haalt tussentijds geen geld van deze rekening. Hoeveel geld zou u dan na vijf jaar in totaal op deze rekening hebben?
 - a. Meer dan €200 (C)
 - b. Precies €200
 - c. Minder dan €200
 - d. Ik weet het (echt) niet
3. Stel dat de rente op uw spaarrekening 1% per jaar is. De inflatie is gelijk aan 2% per jaar. Zou u dan na één jaar meer, precies hetzelfde, of minder kunnen kopen dan vandaag met het geld op de rekening?
 - a. Meer dan vandaag
 - b. Precies evenveel als vandaag
 - c. Minder dan vandaag (C)
 - d. Ik weet het (echt) niet
4. Stel dat Erik dit jaar (in 2023) €10.000 erft. Anne erft in 2026 €10.000. Wie van de twee is rijker vanwege de erfenis?
 - a. Erik (C)
 - b. Anne
 - c. Ze zijn even rijk
 - d. Ik weet het (echt) niet
5. Stel dat uw inkomen in het jaar 2025 is verdubbeld en dat ook de prijzen van alle goederen zijn verdubbeld. Bent u dan in 2025 in staat om meer, hetzelfde of minder dan vandaag te kopen van uw inkomen?
 - a. Meer

²³ Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial economics*, 101(2), 449-472.

