



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2024

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



23 juli 2024

Inleiding



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De Consumentenmonitor geeft inzicht in ontwikkelingen in het gedrag van consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor zijn:

- het beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
- het beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

Leeswijzer

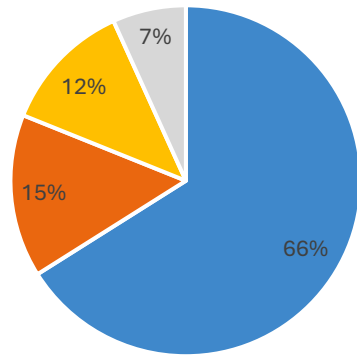
Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in mei 2024 (Q2 2024). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 6 mei en 9 juni 2024. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De vragenlijst 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.



Pensioen

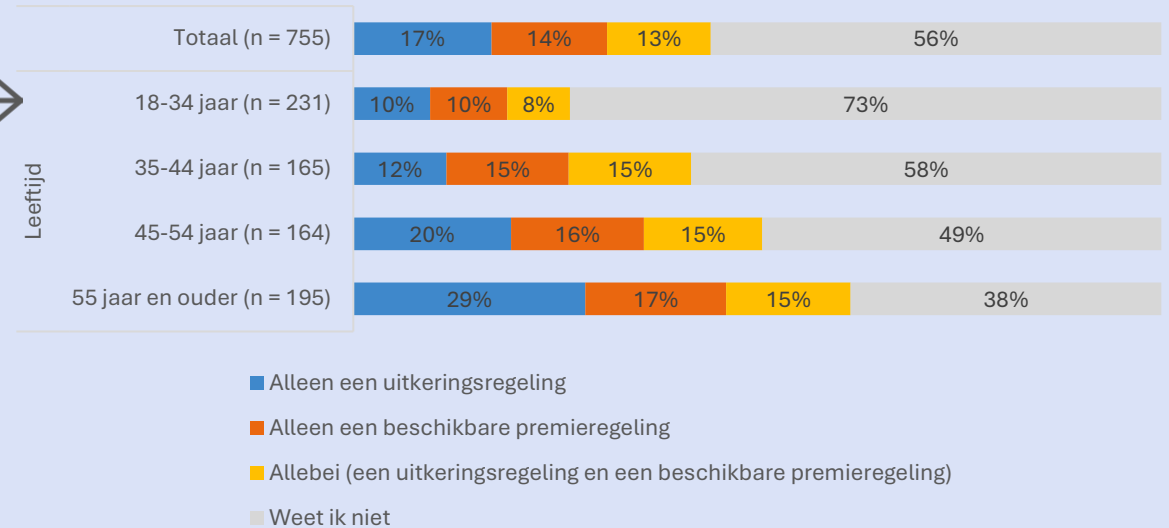
Ruim 60% van de 55-plussers zegt te weten wat voor type pensioen zij hebben

Bouwt u op dit moment pensioen op via een werkgever?



- Ja, ik heb een pensioenregeling via mijn huidige werkgever
- Nee, maar ik heb ooit wel een pensioenregeling via een werkgever gehad
- Nee, ik heb nooit een pensioenregeling via een werkgever gehad
- Weet ik niet

Wat voor type pensioen hebt u (gehad)?



- Alleen een uitkeringsregeling
- Alleen een beschikbare premieregeling
- Allebei (een uitkeringsregeling en een beschikbare premieregeling)
- Weet ik niet

- Ongeveer 8 op de 10 niet-gepensioneerden geven aan een pensioenregeling via een werkgever te hebben of te hebben gehad. Twee derde van de niet-gepensioneerden zegt op dit moment een pensioenregeling via een werkgever te hebben.
- Van de niet-gepensioneerden die aangeven een pensioenregeling te hebben (gehad) weet ruim de helft niet wat voor type pensioen het is. Oudere deelnemers weten vaker welk type pensioen zij hebben (gehad).

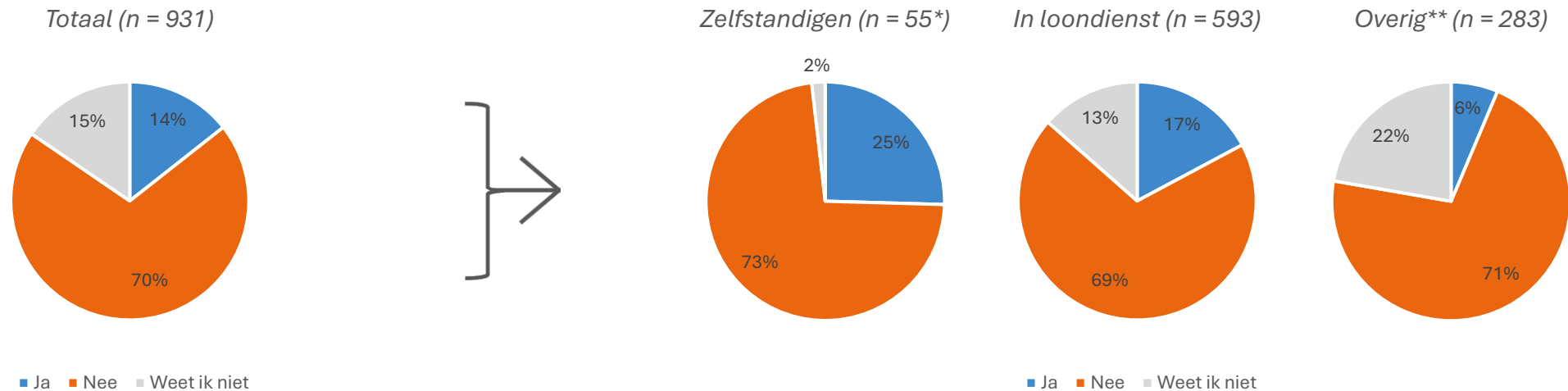
1 op de 7 niet-gepensioneerden zegt zelf aanvullend pensioen op te bouwen



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 komt boven op 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**.

Bouwt u zelf aanvullend pensioen op (derdepijlerpensioen)?

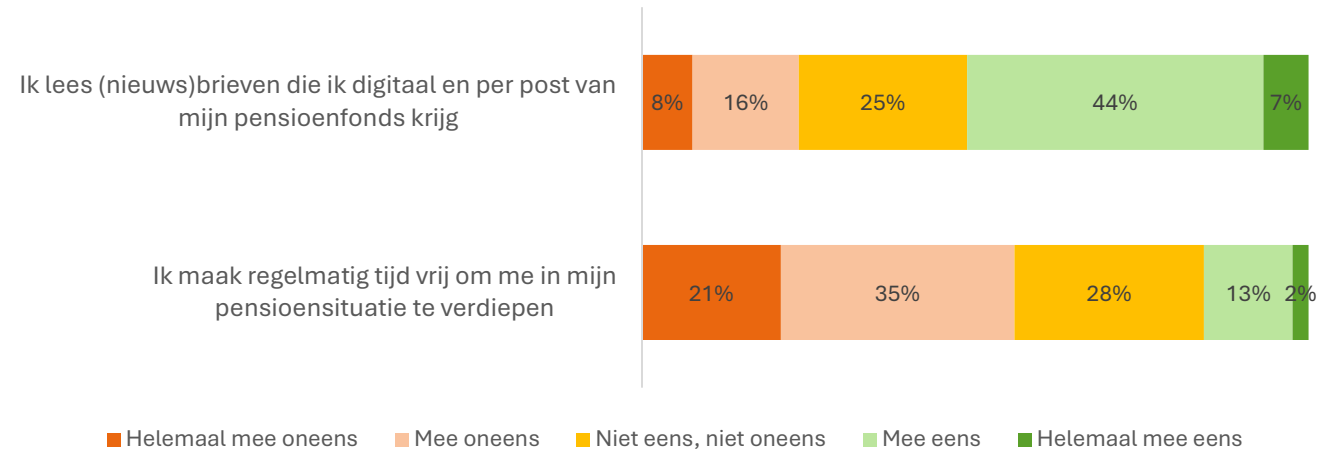


- Ongeveer 1 op de 7 niet-gepensioneerden geeft aan zelf aanvullend pensioen op te bouwen.
- Van de zelfstandigen zegt een kwart zelf aanvullend pensioen op te bouwen (maar let op; het aantal waarnemingen is laag).

Ongeveer de helft van de Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) geeft aan (nieuws)brieven van hun pensioenfonds te lezen



- Ongeveer de helft van de Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) via een werkgever zegt (nieuws)brieven van hun pensioenfonds te lezen.
- Bijna 6 op de 7 Nederlanders geven aan *niet* regelmatig tijd vrij te maken om zich in hun pensioensituatie te verdiepen.

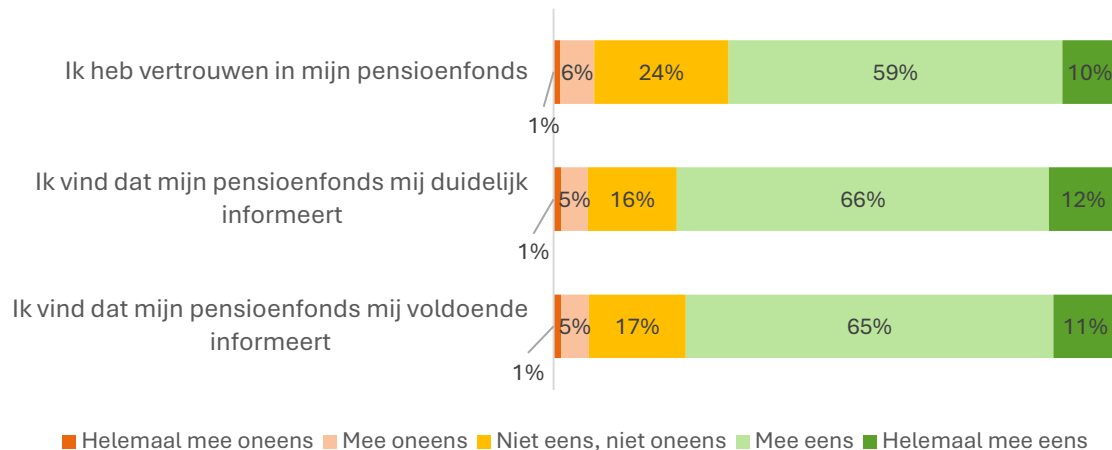


Van de Nederlanders die (nieuws)brieven van hun pensioenfonds zeggen te lezen voelt ruim drie kwart zich duidelijk en/of voldoende geïnformeerd

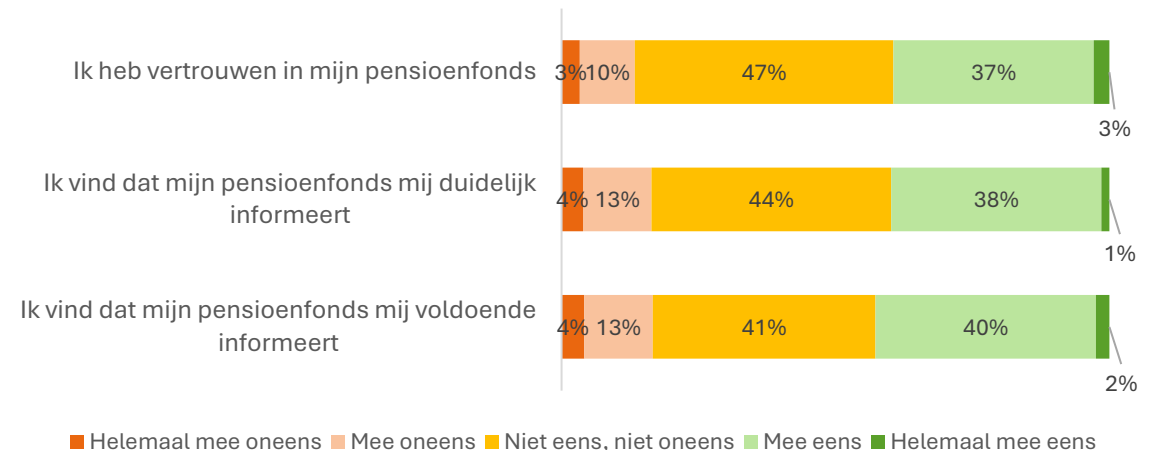


"Ik lees (nieuws)brieven die ik digitaal en per post van mijn pensioenfonds krijg"

(helemaal) mee eens (n = 512)



neutraal of (helemaal) mee oneens (n = 487)



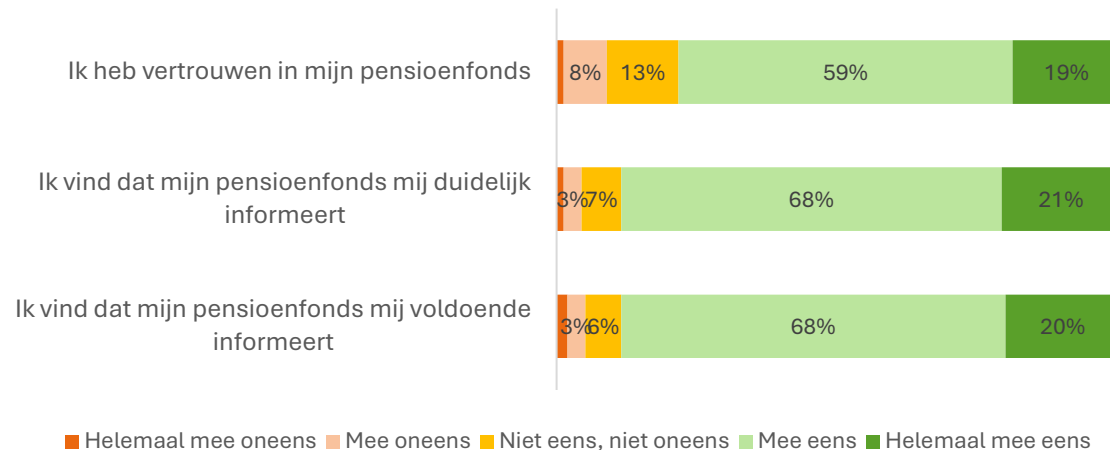
- Nederlanders die (nieuws)brieven van hun pensioenfonds zeggen te lezen, hebben meer vertrouwen in hun pensioenfonds (69%; figuur links) dan Nederlanders die de (nieuws)brieven niet (allemaal) zeggen te lezen (40%; figuur rechts).
- Binnen de groep die de (nieuws)brieven zegt te lezen, voelt ruim drie kwart zich duidelijk en/of voldoende geïnformeerd door hun pensioenfonds.
- Binnen de groep die de (nieuws)brieven niet (allemaal) zegt te lezen liggen deze percentages lager. Binnen deze groep vinden ongeveer 4 op de 10 de informatie van hun pensioenfonds duidelijk en/of voldoende. Ongeveer 1 op de 6 geeft aan de informatie onduidelijk en/of onvoldoende te vinden.

Van de Nederlanders die zich regelmatig in hun pensioensituatie zeggen te verdiepen, voelt bijna 90% zich duidelijk en/of voldoende geïnformeerd door hun pensioenfond

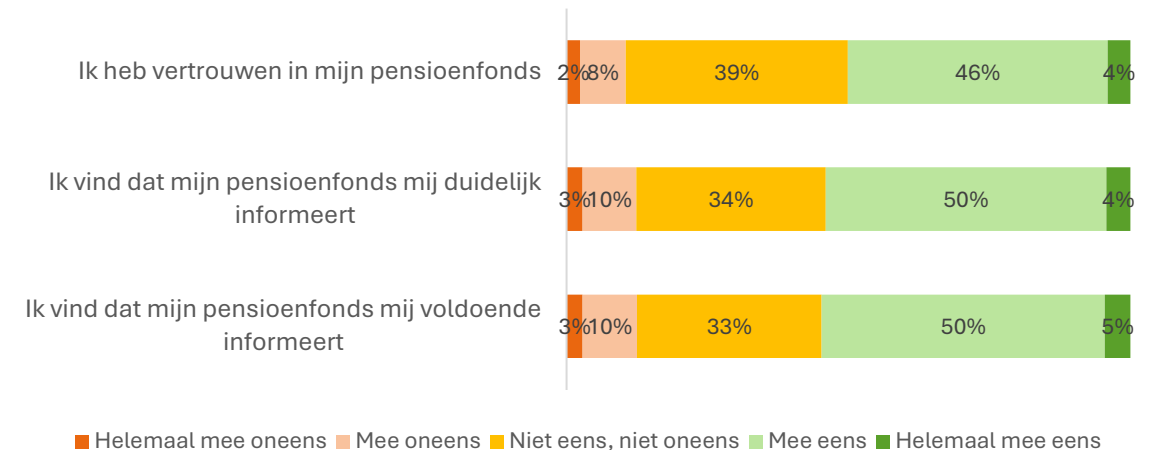


"Ik maak regelmatig tijd vrij om me in mijn pensioensituatie te verdiepen"

(helemaal) mee eens (n = 157)



neutraal of (helemaal) mee oneens (n = 842)



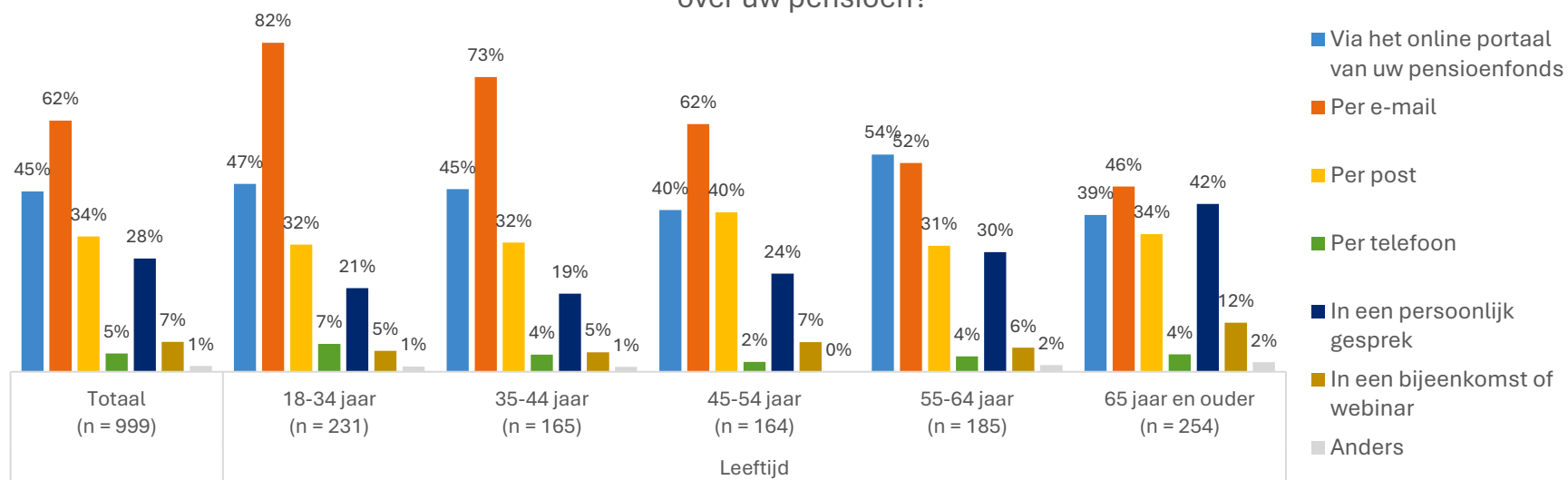
- Nederlanders die regelmatig tijd vrij zeggen te maken om zich in hun pensioensituatie te verdiepen hebben meer vertrouwen in hun pensioenfond (78%; figuur links) dan Nederlanders die dit niet doen (50%; figuur rechts).
- Binnen de groep die aangeeft zich regelmatig in hun pensioensituatie te verdiepen, voelen bijna 9 op de 10 zich duidelijk en/of voldoende geïnformeerd door hun pensioenfond.
- Binnen de groep die zich *niet* regelmatig in hun pensioensituatie zegt te verdiepen, vindt iets meer dan de helft de informatie van hun pensioenfond duidelijk en/of voldoende, en geeft ongeveer 1 op de 8 aan de informatie onduidelijk en/of onvoldoende te vinden (de rest geeft een neutraal antwoord).

De meeste Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) willen per e-mail geïnformeerd worden over de nu of later te maken pensioenkeuzes

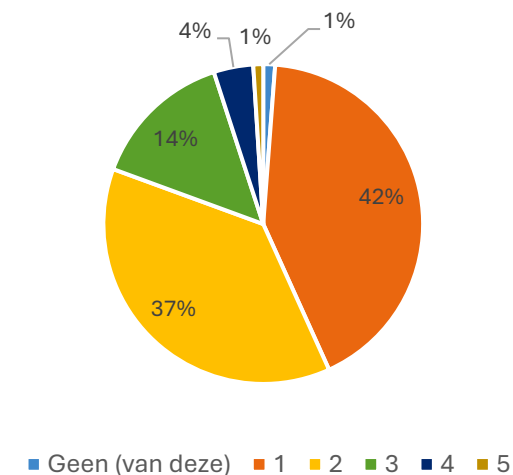


U moet keuzes maken over uw pensioen. Dat gebeurt wanneer u pensioen opbouwt en wanneer u met pensioen gaat. Zo hebt u bijvoorbeeld de keuze om uw oude pensioen over te dragen naar uw nieuwe pensioen of de keuze wanneer u met pensioen wilt gaan. Pensioenfondsen moeten hun deelnemers begeleiden bij het nemen van deze beslissingen. De volgende vragen gaan over het maken van deze pensioenkeuzes.

Op welke manier wilt u geïnformeerd worden over keuzes die u nu of later moet gaan maken over uw pensioen?



Aantal kanalen via welke men geïnformeerd wil worden



- De meeste Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) – ruim 6 op de 10 – willen per e-mail geïnformeerd worden over de pensioenkeuzes die zij moeten gaan maken. Met name jongvolwassenen hebben een duidelijke voorkeur voor informatie via e-mail. Onder 65-plussers zijn de voorkeuren meer verdeeld.¹
- Er is relatief weinig interesse in het ontvangen van informatie in een bijeenkomst of webinar (7%) of per telefoon (5%).
- De meeste Nederlanders willen via meer dan een kanaal over hun te maken pensioenkeuzes worden geïnformeerd.

Vraag: Op welke manier wilt u geïnformeerd worden over keuzes die u nu of later moet gaan maken over uw pensioen?

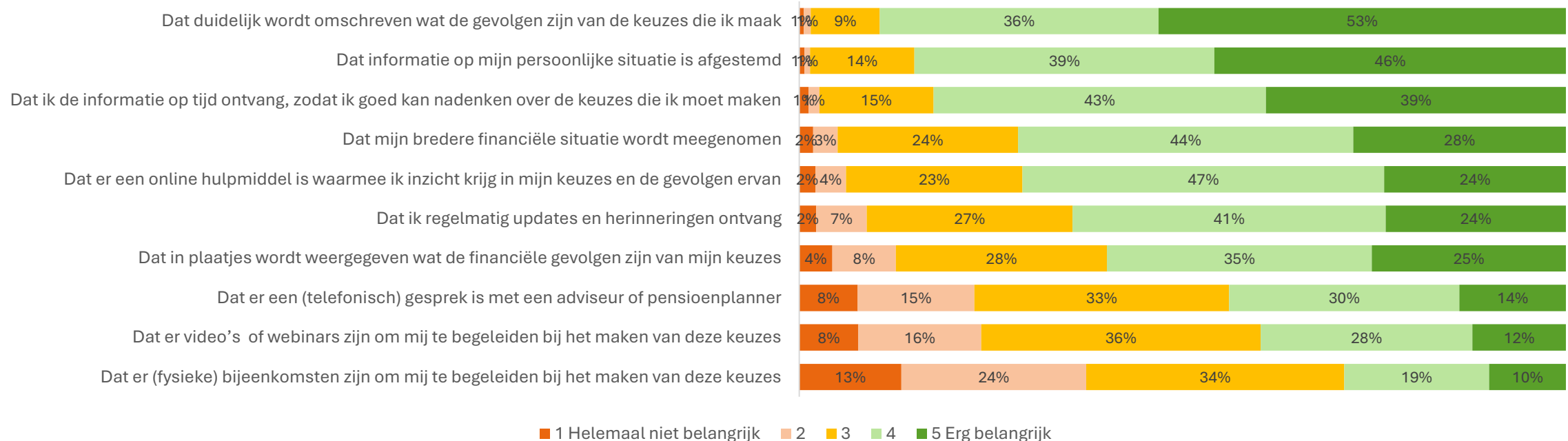
Basis = respondenten die een pensioenregeling hebben (gehad) via een werkgever: n = 999

¹ Het online LISS panel is gebaseerd op een aselecte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (zelfaanmelding is niet mogelijk). Huishoudens zonder computer en/of internetverbinding ontvangen deze via Centerdata (voor meer informatie over het panel, zie pagina 24). Desondanks zijn niet-digitaal vaardigen waarschijnlijk iets ondervertegenwoordigd in het panel.

Pensioendeelnemers willen worden geïnformeerd over de persoonlijke gevolgen van keuzes en de informatie tijdig ontvangen



Wat is voor u belangrijk als het gaat om de begeleiding bij het maken van uw pensioenkeuzes?

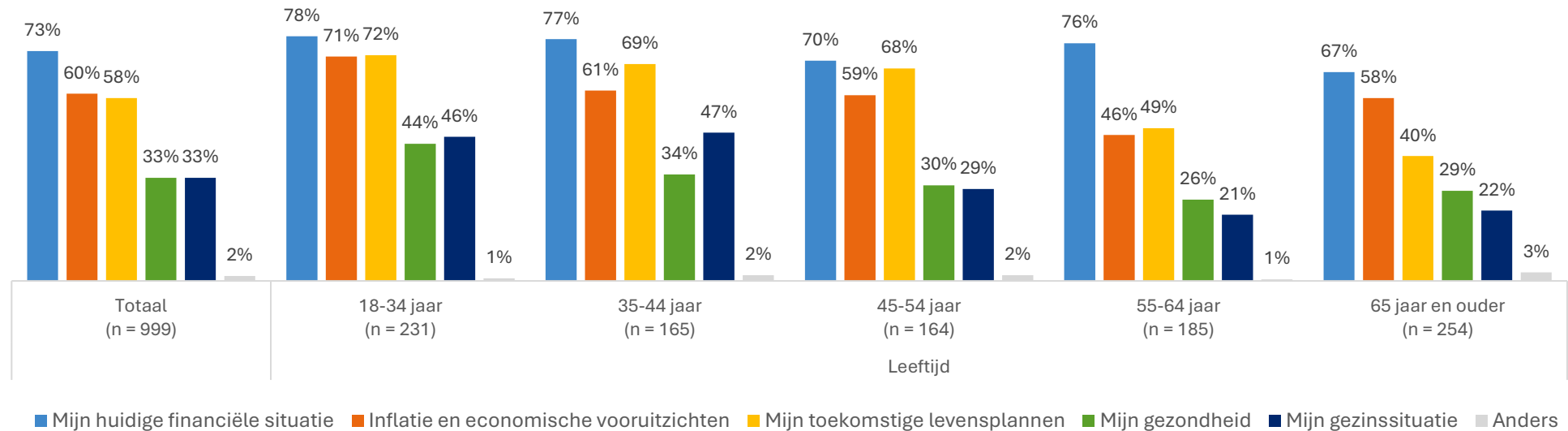


- Als het gaat om de begeleiding van pensioenkeuzes wordt het meest belangrijk gevonden (1) dat duidelijk wordt omschreven wat de gevolgen zijn van keuzes (89%), (2) dat de informatie is afgestemd op de persoonlijke situatie (85%), en (3) dat men de informatie op tijd ontvangt (zodat men voldoende tijd heeft om over de keuzes na te denken; 82%).
- Ruim 7 op de 10 deelnemers vinden het (erg) belangrijk dat hun bredere financiële situatie wordt meegenomen in keuzebegeleiding (72%).
- Dat er een (telefonisch) gesprek is met een adviseur of pensioenplanner (44%), of dat er video's of webinars (40%) of (fysieke) bijeenkomsten (29%) zijn voor keuzebegeleiding wordt door een minderheid belangrijk gevonden.

De meeste pensioendeelnemers willen dat hun pensioenfonds bij de keuzebegeleiding rekening houdt met hun huidige financiële situatie, inflatie en economische vooruitzichten en/of toekomstige levensplannen



Waarmee wilt u dat uw pensioenfonds rekening houdt als ze u begeleiden bij uw pensioenkeuzes?



- Ongeveer drie kwart van de Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) wil dat hun pensioenfonds bij de keuzebegeleiding rekening houdt met hun huidige financiële situatie. 6 op de 10 willen dat inflatie en economische vooruitzichten en/of toekomstige levensplannen meegenomen worden. Een derde wil dat hun pensioenfonds (ook) rekening houdt met hun gezondheid en/of gezinssituatie.
- Voor elk van de factoren waarmee pensioenfondsen rekening kunnen houden bij de begeleiding van pensioenkeuzes geldt dat jongeren vaker willen dat er rekening mee gehouden wordt dan ouderen (alle verschillen tussen 18-34 jarigen en 65-plussers zijn significant).

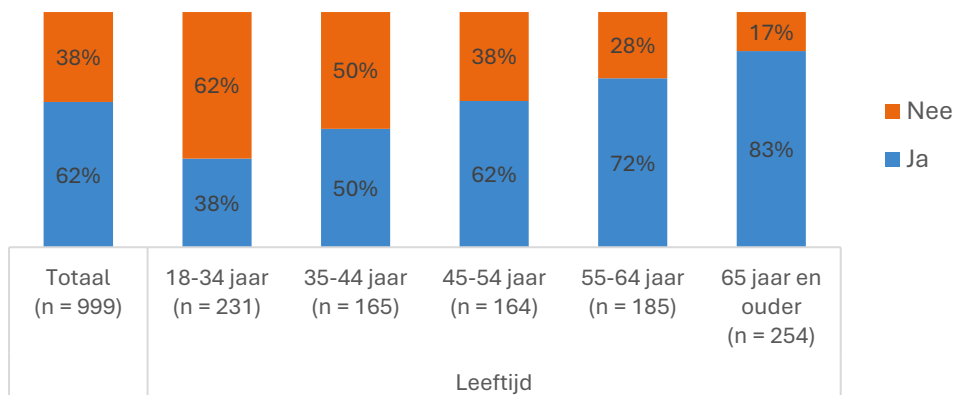
De meeste deelnemers weten wel dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast, maar niet of hun eigen pensioenregeling al is aangepast



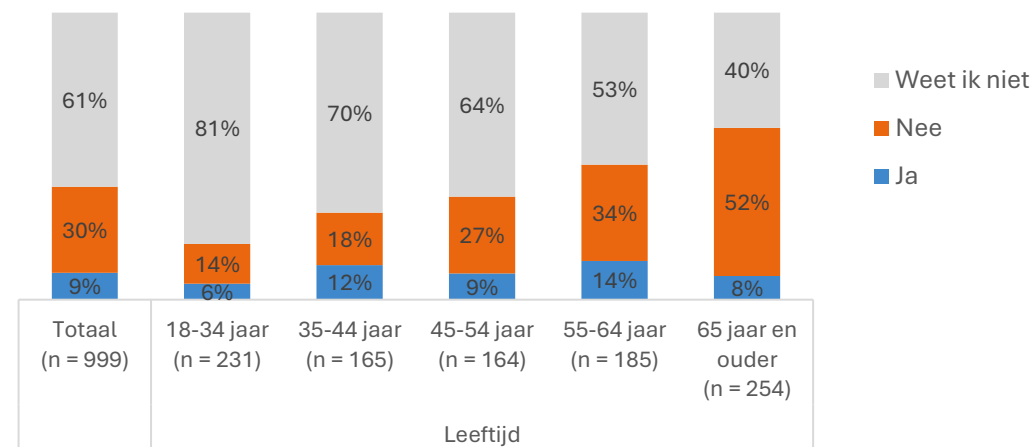
Sinds 1 juli 2023 geldt de nieuwe Pensioenwet. Hierdoor zijn er nieuwe regels, bijvoorbeeld voor de opbouw van pensioen. De meeste werknemers in Nederland hebben een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van de pensioenuitkering. Deze pensioenregelingen moeten voor 1 januari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

Wat de regels voor u persoonlijk gaan betekenen, dat weten we nu nog niet precies. Dat zal de komende tijd steeds duidelijker worden. De werkgevers, vakbonden en pensioenfondsen hebben nu enkele jaren de tijd om alles goed te regelen.

Wist u al dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast?



Is uw pensioenregeling al aangepast?

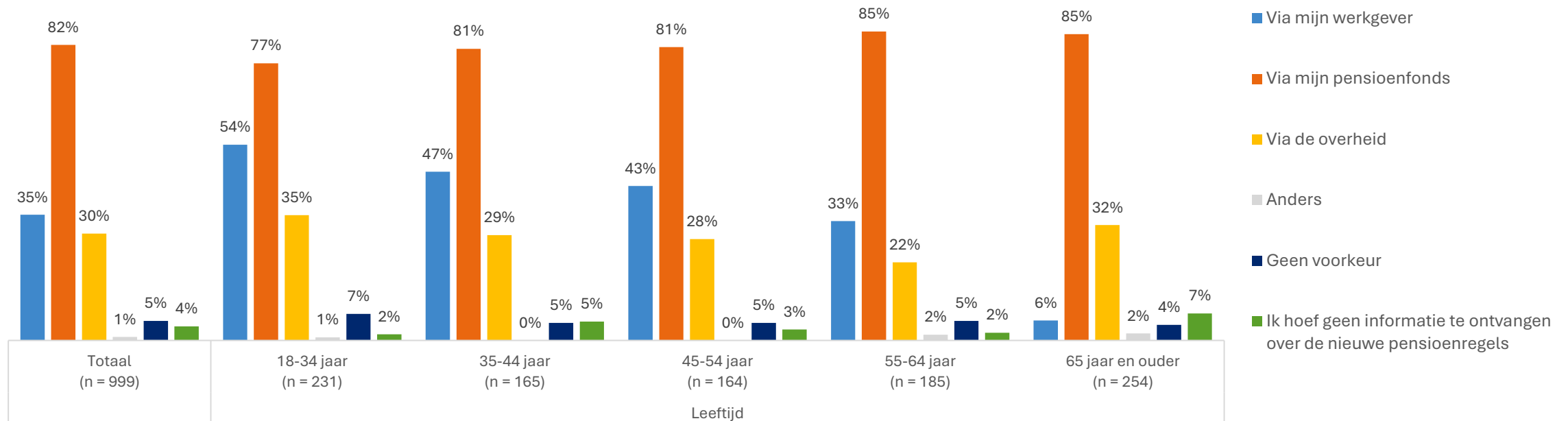


- Ruim 6 op de 10 Nederlanders zeggen te weten dat (de meeste) pensioenregelingen moeten worden aangepast. Het aandeel stijgt sterk naarmate de leeftijd toeneemt, van ongeveer 4 op de 10 in de jongste leeftijdsgroep tot ruim 8 op de 10 in de groep 65-plussers.
- Ongeveer 6 op de 10 weten niet of hun eigen pensioenregeling al is aangepast. Met name jongvolwassenen geven vaak aan dit niet te weten (8 op de 10). 65-plussers zeggen vaker te weten of hun pensioenregeling al is aangepast (4 op de 10).
- Van degenen die het zeggen te weten, geeft ongeveer een kwart aan dat hun pensioenregeling al is aangepast. 65-plussers geven relatief vaak aan dat hun pensioenregeling nog niet is aangepast.

8 op de 10 Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) willen informatie over de nieuwe pensioenregels ontvangen via hun pensioenfonds



Van wie wilt u informatie over de nieuwe pensioenregels ontvangen?

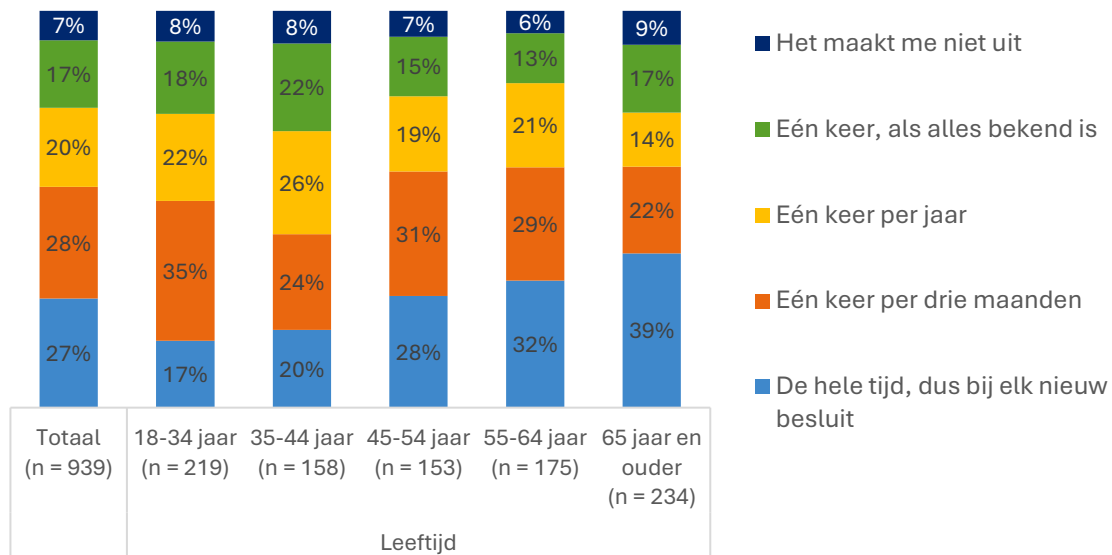


- Ruim 8 op de 10 Nederlanders die aangeven een pensioenregeling te hebben (gehad) via een werkgever, willen informatie over de nieuwe pensioenregels ontvangen via hun pensioenfonds. Dit percentage verschilt niet significant tussen leeftijdsgroepen.
- Ongeveer een derde zegt informatie te willen ontvangen via hun werkgever. Dit aandeel is het hoogst onder jongvolwassenen (ruim de helft).
- 3 op de 10 geven aan informatie over de nieuwe pensioenregels te willen ontvangen via de overheid.

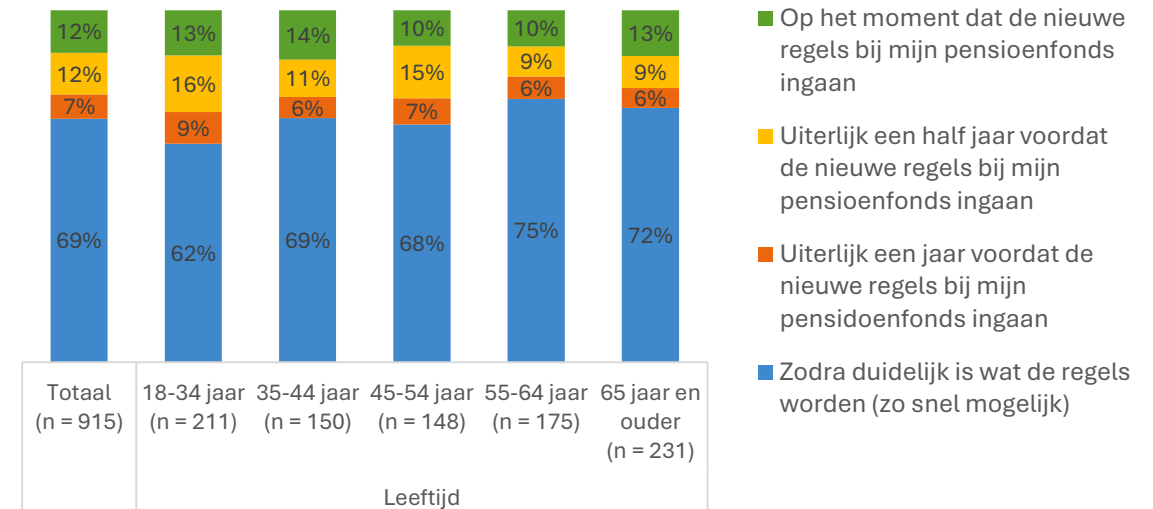
Ruim de helft van de Nederlanders wil op z'n minst eens per drie maanden informatie over de nieuwe pensioenregels ontvangen



Hoe vaak wilt u op de hoogte worden gehouden van de nieuwe pensioenregels voor uw pensioenfonds?



Wanneer wilt u de informatie over wat de nieuwe pensioenregels voor u persoonlijk betekenen ontvangen van uw pensioenfonds?

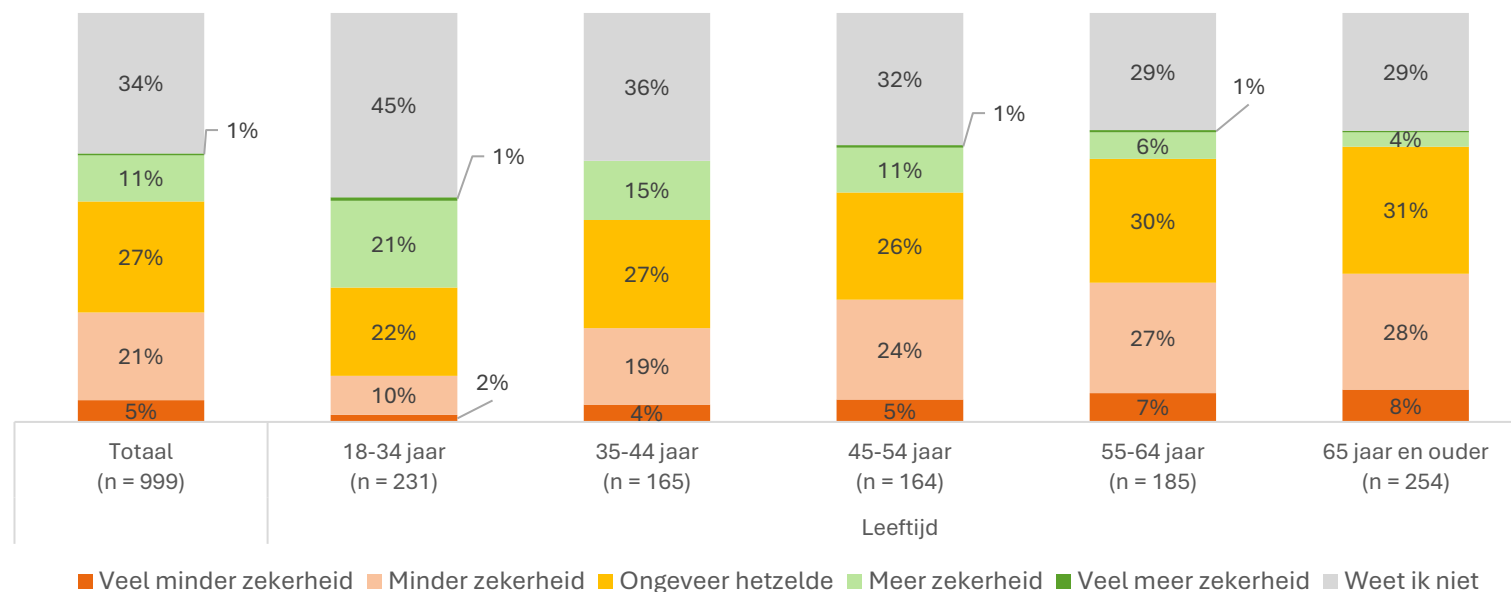


- Over de gewenste frequentie van informatie over de nieuwe pensioenregels verschillen de meningen. De meeste mensen willen één keer per kwartaal (28%) of bij elk nieuw besluit (27%) geïnformeerd worden. Het aandeel dat bij elk nieuw besluit op de hoogte gesteld wil worden stijgt sterk naarmate leeftijd toeneemt, van minder dan 2 op de 10 in de groep 18-34 jarigen tot bijna 4 op de 10 in de groep 65-plussers.
- Ongeveer 7 op de 10 Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) willen de informatie over wat de nieuwe pensioenregels voor hen persoonlijk betekenen ontvangen zo gauw duidelijk is wat de regels worden. 1 op de 8 wil op deze informatie ontvangen op het moment dat de nieuwe regels ingaan. Er zijn geen significante verschillen tussen leeftijdsgroepen.

Een derde van de pensioendeelnemers weet niet of de nieuwe pensioenregels meer of minder zekerheid geven over de hoogte van het pensioenbedrag

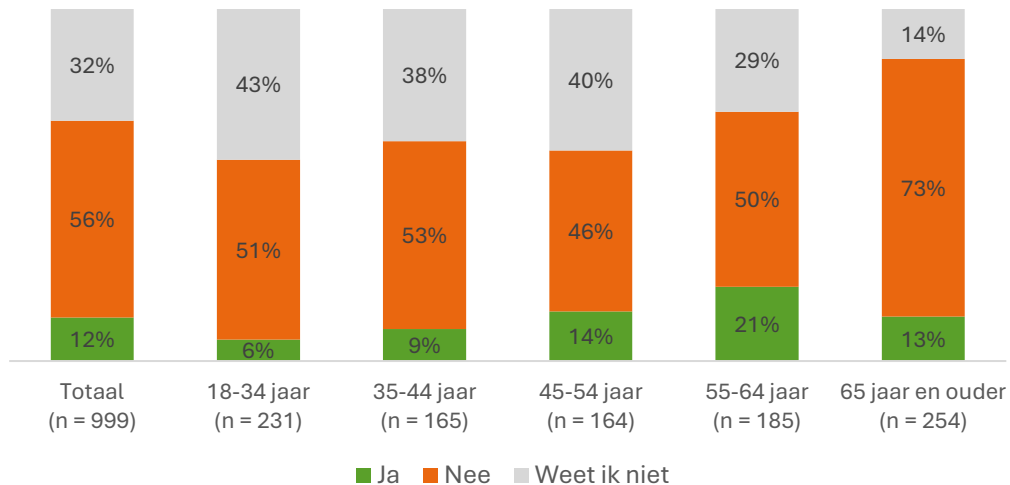
- Een derde van de Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) via een werkgever kan geen inschatting maken of de nieuwe pensioenregels meer of minder zekerheid zullen geven over de hoogte van hun pensioenbedrag.
- In de groep die dat wel kan, is het aandeel dat denkt dat de nieuwe regels hen *minder* zekerheid zullen geven over de hoogte van hun pensioenbedrag groter dan het aandeel dat denkt dat de nieuwe regels hen hier *meer* zekerheid over zullen geven (26% vs. 12%).
- Naarmate leeftijd stijgt, wordt het aandeel dat denkt dat de nieuwe pensioenregels *minder* zekerheid zullen geven over de pensioenhoogte groter.

Denkt u dat de nieuwe pensioenregels u meer of minder zekerheid geven over de hoogte van uw pensioenbedrag?



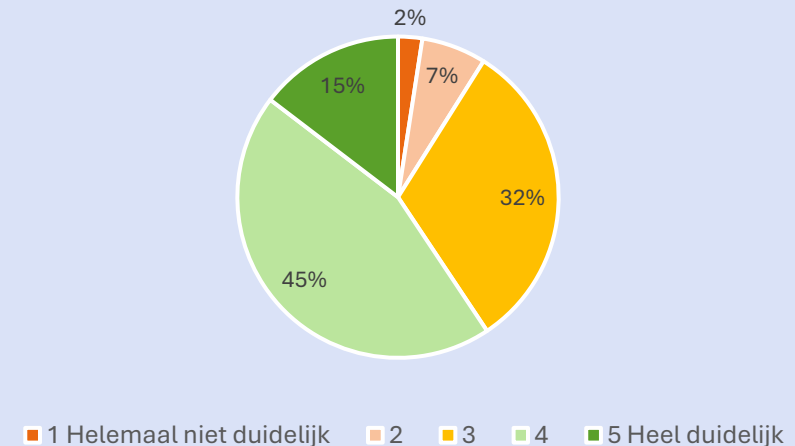
Een derde weet niet of zij al informatie hebben gekregen van hun pensioenfonds over wat de nieuwe regels betekenen voor de hoogte van hun pensioen

Hebt u al informatie gekregen van uw pensioenfonds over wat de nieuwe pensioenregels betekenen voor de hoogte van uw pensioen?



Informatie gekregen van pensioenfonds ("Ja")

Hoe duidelijk vond u deze informatie?



- Ongeveer 1 op de 8 Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) zegt al door hun pensioenfonds geïnformeerd te zijn over de gevolgen van de nieuwe pensioenregels voor de hoogte van hun pensioen. Ongeveer een derde weet niet of zij hierover al informatie hebben ontvangen.
- Van de mensen die informatie hebben gekregen over de gevolgen van de nieuwe pensioenregels voor hun pensioen vond de meerderheid – 6 op de 10 – de informatie duidelijk. Ongeveer 1 op de 10 vond de informatie onduidelijk.

6 op de 10 Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad), hebben het UPO en/of MPO weleens bekeken

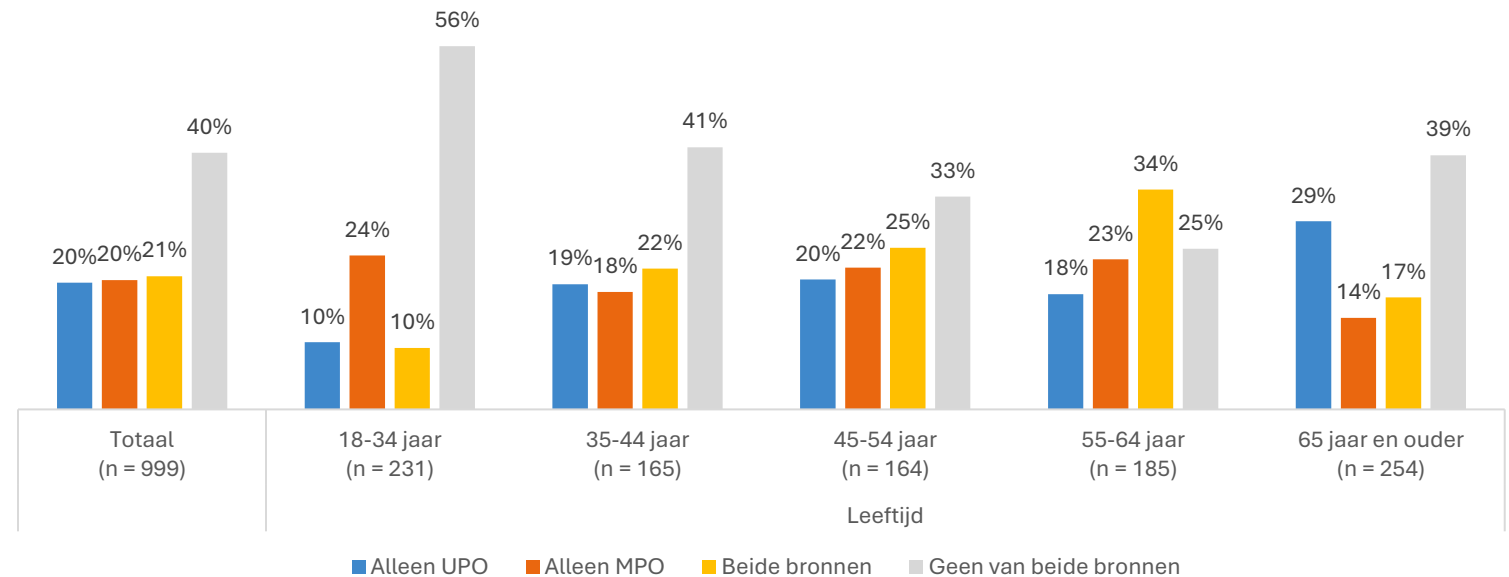


- 3 op de 5 Nederlanders die een pensioenregeling hebben (gehad) via een werkgever, geven aan het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) en/of Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) weleens te hebben geraadpleegd. Een vijfde zegt alleen het UPO te hebben bekeken, een vijfde alleen MPO en een vijfde beide informatiebronnen.
- Jongvolwassenen geven vaker aan MPO te hebben gebruikt dan het UPO (33% vs. 20%), terwijl 65-plussers juist vaker aangeven het UPO te hebben gebruikt dan MPO (46% vs. 32%).

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

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

Van welke informatiebronnen hebt u weleens gebruik gemaakt?*



Vraag: Van welke informatiebronnen hebt u weleens gebruik gemaakt?
Meerdere antwoorden mogelijk.

*Gehercodeerd (oorspronkelijke antwoordcategorieën: (1) UPO, (2) MPO, (3) een andere bron, (4) geen).

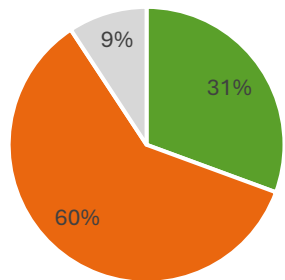
Basis = respondenten die een pensioenregeling hebben (gehad) via een werkgever: n = 999

Ongeveer 1 op de 3 niet-gepensioneerden zegt de navigatiemetafoor al eens te hebben gezien voor hun eigen situatie

Pensioenfondsen gebruiken een figuur om aan hun deelnemers te laten zien hoeveel pensioen ze kunnen verwachten in verschillende situaties. Zo laten ze bijvoorbeeld zien wat de hoogte van het pensioen is wanneer het meezit en wanneer het juist tegenzit. Zo'n figuur geeft een overzicht van uw eigen situatie. Hier ziet u een voorbeeld.



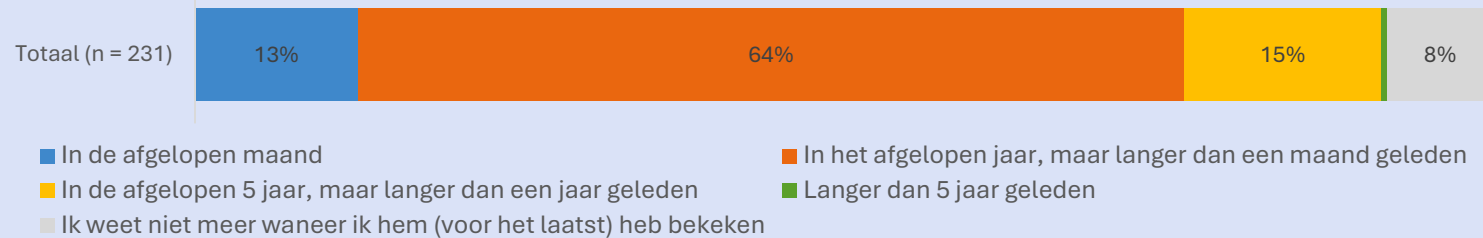
Hebt u zo'n figuur al eens eerder gezien voor uw eigen situatie?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Figuur al eens eerder gezien ("Ja")

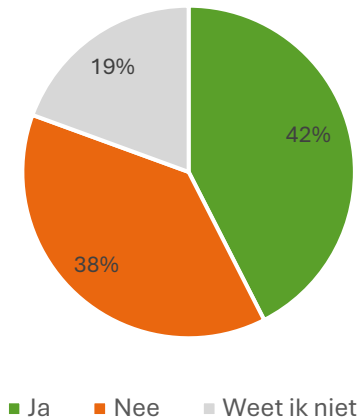
Wanneer hebt u dit figuur voor uw eigen situatie voor het laatst bekeken?



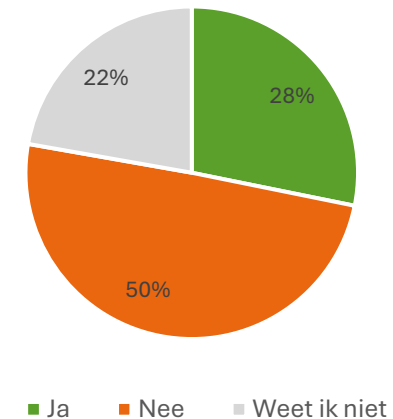
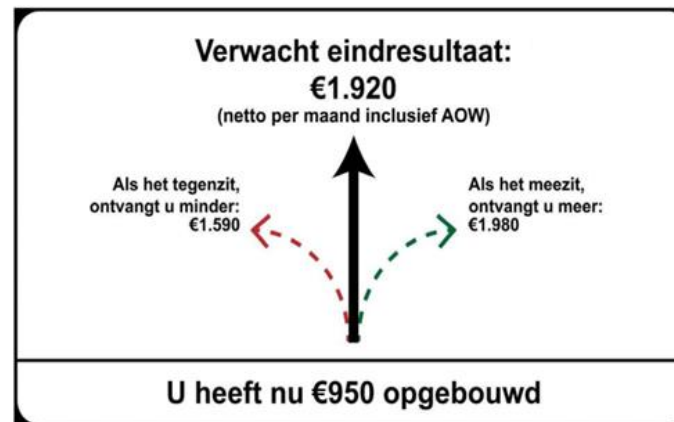
- 6 op de 10 niet-gepensioneerden hadden de navigatiemetafoor nog nooit gezien voor hun eigen situatie, 3 op de 10 wel (en 1 op de 10 weet het niet).
- Bijna 8 op de 10 niet-gepensioneerde die aangeven de figuur al eens eerder te hebben gezien, zeggen de figuur in het afgelopen jaar voor het laatst te hebben bekeken.

4 op de 10 niet-gepensioneerden denken dat het niet mogelijk is dat hun pensioen lager uitvalt dan het verwachte pensioenresultaat als het “tegenzit”

Stelt u zich voor: dit figuur gaat over uw situatie, en het zit **tegen**. Denkt u dat uw pensioenbedrag onder de €1.590 kan uitkomen?



Stelt u zich voor: dit figuur gaat over uw situatie, en het zit **mee**. Denkt u dat uw pensioenbedrag boven de €1.980 kan uitkomen?



- 4 op de 10 niet-gepensioneerden denken dat het niet mogelijk is dat hun pensioen lager uitvalt dan het verwachte pensioenresultaat als het “tegenzit” in de navigatiemetafoor (figuur links). Een ongeveer even grote groep denkt dat het pensioenbedrag wel lager kan uitkomen (en ongeveer 1 op de 5 weet het niet).
- 5 op de 10 niet-gepensioneerden denken dat hun pensioen niet hoger kan uitkomen dan het verwachte pensioenresultaat als het “meezit” in de navigatiemetafoor (figuur rechts). Ongeveer 3 op de 10 denken dat het pensioenbedrag wel hoger kan uitkomen (en ongeveer 1 op de 5 weet het niet).



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Onderzoeksmethode

Het LISS panel

Het LISS panel is een representatief online panel van ongeveer 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar).

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden.

Werving is 'traditioneel': huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor deelname aan het panel.

Huishoudens zonder internettoegang ontvangen (een computer met) internetverbinding via Centerdata.

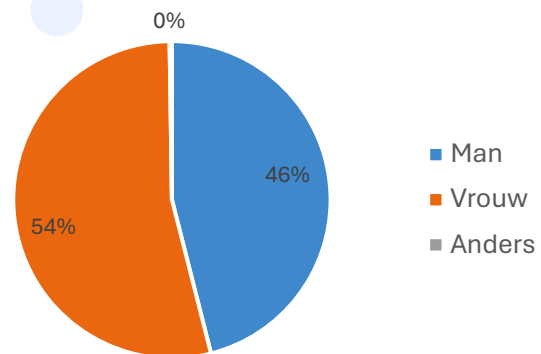
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 6 mei en 9 juni 2024.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 1994 panelleden.
- **1238 panelleden** vulden de vragenlijst compleet in (**responspercentage = 62%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

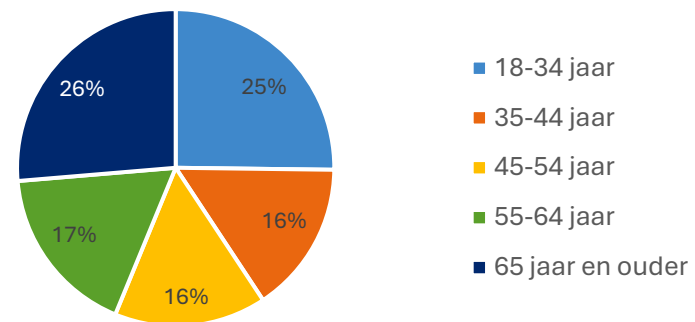
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

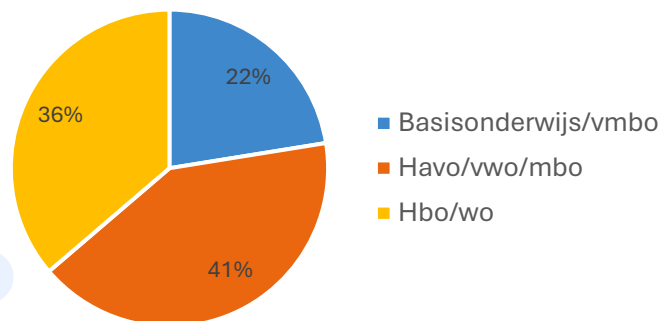
Geslacht



Leeftijd



Opleidingsniveau



Persoonlijk netto inkomen per maand

