

Een persoonlijke lening: keuzes en ervaringen van consumenten

**MINOU VAN DER WERF
MARCEL WARNAAR**

November 2018

Waarom dit onderzoek?

Het Nibud streeft naar een Nederland zonder geldproblemen. Om geldproblemen te voorkomen, is het belangrijk te weten welke aspecten van invloed zijn op het ontstaan van problemen. Leningen kunnen een risico vormen voor een duurzaam financieel welzijn. Het aangaan van een lening gaat immers altijd om een lange-termijnverplichting, die niet alleen nu, maar ook in de toekomst nagekomen moet (kunnen) worden. In dit onderzoek heeft het Nibud gekeken naar hoe mensen een persoonlijke lening ervaren en welke

factoren de consument beïnvloeden bij het afsluiten van een lening. Het is daarnaast voor het eerst in Nederland dat er bij kredietverstrekkers (wetenschappelijk) onderzoek is gedaan naar de invloed van keuzeomgeving, zoals een website, op de lening die consumenten kiezen.

Met deze informatie kunnen zowel het Nibud als de kredietverstrekkers en intermediairs hun voorlichting verbeteren om te komen tot minder mensen met geldproblemen.

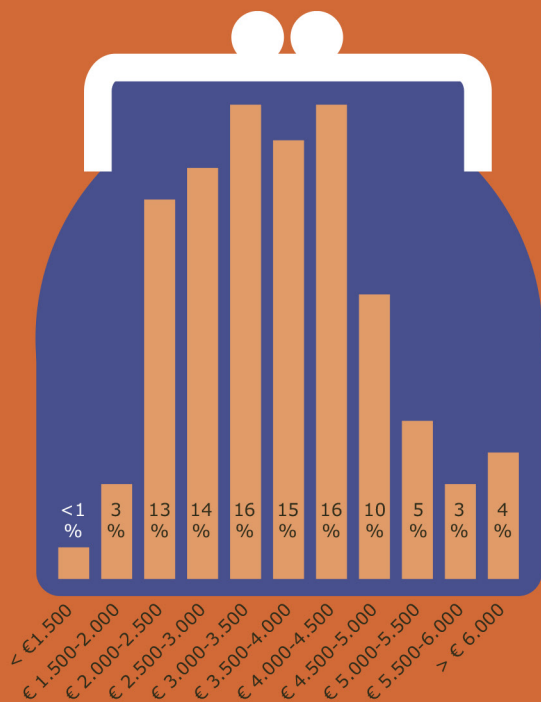
Wie hebben er meegedaan?

850 consumenten die in de afgelopen 2 jaar een persoonlijke lening hebben afgesloten via een intermediair.

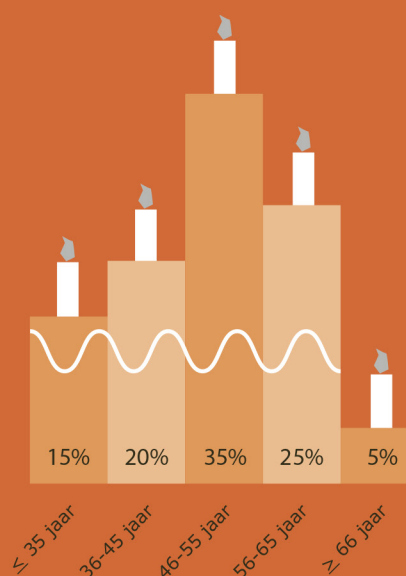
Zij hebben hun lening afgesloten via

Advies	41%
Execution only	59%

Inkomen



Leeftijd



Hoe ervaren mensen de lening?



Voor **56%** heeft de lening rust in de financiële situatie gebracht



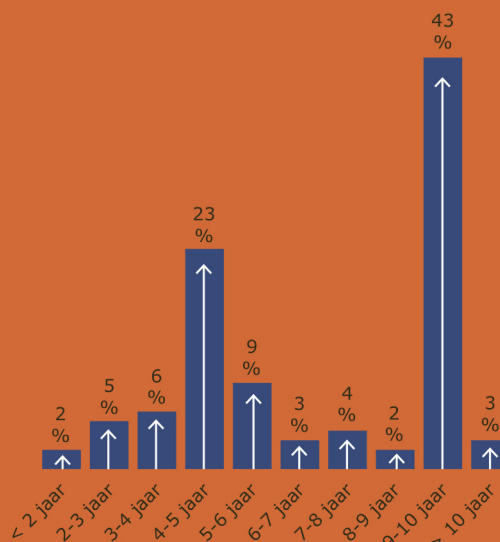
25% ervaart de lening als een last

'Achteraf bleek dat de verbouwing tegenviel en hadden we van te voren beter kunnen informeren naar het bedrag dat we maximaal hadden kunnen lenen.'

Voor welke bedragen sluiten mensen een persoonlijke lening af?



Welke looptijden kiezen mensen met een persoonlijke lening?



Wat weten mensen van hun lopende lening?

Geleend bedrag:

6% heeft geen idee

Looptijd:

13% heeft geen idee

Totaal bedrag:

38% heeft geen idee

Belangrijkste leendoelen



Auto

15.000 euro met een looptijd van 5 jaar bij een maandlast 250 euro



Verbouwing/woningverbetering

25.000 euro in 10 jaar bij een maandlast 300 euro



Oversluiten

30.000 euro in 9 jaar bij een maandlast circa 400 euro

Op welke financiële aspecten letten consumenten?

- Rentepercentage;
- Het te lenen bedrag;
- De hoogte van het maandbedrag.

Op de looptijd en het totaalbedrag letten zij minder. Bij een persoonlijke lening lijken mensen het maximaal te lenen bedrag minder van belang te vinden dan bij een hypothecair krediet.

Belangrijk



95% rentepercentage



91% bedrag dat ik wilde lenen



91% hoogte maandbedrag



84% totaalbedrag (lening + rente)



82% looptijd



44% hoeveel ik maximaal mocht lenen

Welke intermediair past bij mij?

Twee factoren spelen hierbij de grootste rol:

- Snelheid waarmee alles geregeld wordt;
- Lage rente.

Zowel financieel-rationeel als gemak spelen een belangrijke rol.

Opvallend: consumenten die via execution only de lening hebben afgesloten vinden het belangrijker dat de intermediair ze een goed gevoel geeft (47%), dan mensen die de lening via advies hebben afgesloten (38%).

Top 6



Hoe kiezen mensen?

Eens

Ik heb meerdere leningen en kredietverstrekkers vergeleken voordat ik een keuze maakte

82%

Ik wil de lening zo snel mogelijk afbetalen

69%

Voordat ik de lening heb afgesloten, heb ik gekeken of ik de aflossing kon betalen

96%

'Ik zou voor een geldgever kiezen die een online overzicht bood waar ik alle mutaties kon inzien. Momenteel los ik niet extra af omdat voor mijn rekening de online omgeving nog niet gereed is.'

92% van de consumenten is tevreden met zijn lening



De tevredenheid is lager

- bij een langere looptijd;
- als het langer geleden is dat de lening is afgesloten;
- bij overgesloten leningen ten opzichte van 'nieuwe' leningen.
- bij het ervaren van meer financiële schaarste



Leners die tevredener zijn, hebben:

- een hogere lening;
- de lening via execution only afgesloten;
- een lening afgesloten die lager is dan ze vooraf hadden gedacht.

Voor slechts 5% van de consumenten valt het terugbetalen van de lening tegen

- Voordat ze de lening afsloten, hebben degenen voor wie het tegenvalt minder goed over de consequenties nagedacht: 87% geeft aan hier vooraf over nagedacht te hebben, tegen 97% van de consumenten die de terugbetaling nu mee vinden vallen;
- Van tevoren wisten degenen die het tegenvalt minder vaak hoeveel ze wilden lenen: 78% tegen 93% van de consumenten die de afbetaling mee vinden vallen.



5%

valt het terugbetalen van de lening tegen

Als ze opnieuw de keuze zouden moeten maken voor een lening, zouden ze dan iets anders doen?



78%

zou precies dezelfde keuze maken



14%

zou slechts kleine aanpassingen maken

'Je sluit de lening af met het idee om extra af te lossen maar daar is tot nu nog niet veel van gekomen. Het zou wel kunnen maar we doen het nog niet.'

Invloed van de keuzeomgeving, zoals een website

Naast het creëren van meer inzicht in de factoren die een rol spelen bij de keuze voor een lening, hebben we getest of een kleine aanpassing op de webpagina van de kredietverstrekker of intermediair invloed heeft op de lening die mensen kiezen. De manier waarop zij keuzes en informatie presenteren is van grote invloed op het (onbewuste) keuzegedrag van consumenten en de uiteindelijke beslissingen die zij nemen.

Opzet

Op de webpagina werden consumenten willekeurig ingedeeld in twee verschillende groepen: Groep A kreeg een krediettabel met het totaalbedrag onderaan. Groep B kreeg een krediettabel met het totaalbedrag bovenaan.

Resultaten

Consumenten uit Groep B, vragen een lening met een kortere looptijd aan dan consumenten in Groep A:

Groep A 78 maanden

Groep B 75 maanden

Groep A

Samenvatting krediettabel

	Persoonlijke lening
Maandbedrag	€ <maandbedrag>
Looptijd	<looptijd> mnd
Rente	<rente> %
Totaalbedrag	€ <totaalbedrag>

Groep B

Samenvatting krediettabel

	Persoonlijke lening
Totaalbedrag	€ <totaalbedrag>
Maandbedrag	€ <maandbedrag>
Looptijd	<looptijd> mnd
Rente	<rente> %

Conclusie

Acceptatiecriteria werken voor persoonlijke leningen

Dit onderzoek is gedaan onder huishoudens die via een intermediair in de afgelopen twee jaar een persoonlijke lening hebben afgesloten. Over het algemeen zien we dat deze huishoudens erg tevreden zijn over hun lening. Ze lijken zich vooraf ook goed voor te bereiden op het aangaan van een financiële verplichting: bijna iedereen (96 procent) heeft vooraf gekeken of ze de aflossing wel kunnen betalen. Slechts 5 procent geeft dan ook aan dat ze de terugbetaling vinden tegenvallen.

Het lijkt er daarmee op dat de acceptatie voor persoonlijke leningen goed werkt. Consumenten ervaren namelijk geen problemen met de aflossing. Degenen van wie de lening is geaccepteerd, zijn waarschijnlijk niet degenen die een lening moeten afsluiten om rond te komen. En zij moeten natuurlijk aan de inkomenseisen voldoen.

Maar let op lange looptijd

De looptijd blijkt relevant te zijn voor de wijze waarop consumenten hun lening uiteindelijk ervaren. We zien dat de tevredenheid daalt bij een langere looptijd, als het langer geleden is dat de lening is afgesloten en bij oversluitingen. Dit patroon zien we ook terugkomen bij mensen die moeite hebben met het terugbetalen van de lening: een langere looptijd is ook bij deze ervaring een belangrijke factor. Omdat de ondervraagden pas vrij recent een lening hebben afgesloten, kunnen we veronderstellen dat onder alle leners de tevredenheid lager ligt.

Vooraf wordt de looptijd als minder belangrijk gezien door consumenten, terwijl het wel van invloed is op de manier waarop ze de aflofsfase ervaren. Kortom: consumenten lijken goed na te denken over de

hoogte van de lening en hoeveel ze maandelijks willen aflossen, maar onderschatten het effect van de looptijd. Dit is niet vreemd, aangezien de maandlasten een concreter beeld geven van het effect van de lening op de financiële situatie. Consumenten kunnen zich hierdoor goed inbeelden wat het voor hun financiële situatie op dit moment betekent. Met de looptijd is dit anders. Het is voor consumenten lastig om zich voor te stellen hoe ze het over bijvoorbeeld vijf jaar vinden om nog maandelijks te betalen voor iets wat ze allang besteed hebben.

Totaalbedrag verdient meer aandacht

Bij de keuze voor een lening kijken consumenten vooral naar het rentepercentage, het bedrag dat ze willen lenen en de maandelijkse aflossing. Ze kijken minder naar de looptijd en het totaalbedrag. We zien ook dat 1 op de 10 niet (meer) weet wat de looptijd van de lening is en circa 4 op de 10 weet niet (meer) wat het totaalbedrag van de lening is.

Aanbeveling

Het Nibud adviseert kredietverstrekkers en intermediairs om consumenten beter te wijzen op het totaalbedrag en de looptijd van de lening. Dit kan bijvoorbeeld door de keuzeomgeving, zoals de website aan te passen. Het duidelijker weergeven van het totaalbedrag zorgde ervoor dat consumenten voor een kortere looptijd kozen. De resultaten van het onderzoek geven aan dat de keuzeomgeving invloed kan hebben op de looptijd, een onderdeel waar door de consumenten zelf minder aandacht aan wordt besteed. Het Nibud adviseert ook om vervolgonderzoek te doen naar de invloed van de keuzeomgeving, in combinatie met de effecten hiervan op de financiële situatie en de ervaring van de consument.

Dank

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door financiering van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN). Wij danken prof. dr. Wilco van Dijk, dr. Lotte van Dillen van de Nibud-leerstoel economisch keuzegedrag aan Universiteit Leiden en alle betrokken kredietverstrekkers en intermediairs voor hun advies en bijdragen tijdens dit onderzoekstraject.

Over het Nibud

Het Nibud is een onafhankelijk voorlichtingsinstituut. Het voorkomen van geldproblemen is ons doel. Wij doen, verzamelen en combineren onderzoek naar financieel gedrag en bestedingspatronen en vertalen deze naar bruikbare adviezen en toepassingen. Wij zorgen voor een onafhankelijke blik op hoe mensen met geld omgaan en laten zien wat financieel gezien mogelijk is. Dit doen we rechtstreeks en via professionals met als doel consumenten (meer) grip te geven op hun financiën.