

# Cash/creditcard



Maakt het uit of we creditcards of cash gebruiken? We geven in beide gevallen toch hetzelfde uit? Maar uit onderzoek blijkt dat we bereid zijn om **méér uit te geven als we met creditcard betalen**. We kopen dan duurdere spullen en geven meer fooi. De kans is bovendien groot dat we **onderschatten hoeveel we precies uitgeven**, of dat zelfs helemaal negeren.

Bron: Dan Ariely en Jeff Kreisler in *Geld en Gedrag*, p. 9.

# Nudge

Thaler en Sunstein (2008) definiëren een nudge als volgt:

*“A nudge is any aspect of the choice architecture that alters people’s behaviour in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid. **Nudges are not mandates.** Putting the fruit at eye level counts as a nudge. Banning junk food does not.”*

# Staatsloterij

Hoge Raad (samenvatting oordeel Hof):

- De mededelingen waarin met ‘(elke maand 20) winnaars’ werd geadverteerd waren bovendien zonder meer onjuist omdat het begrip ‘winnaars’ **niet anders kan worden opgevat dan als verwijzend naar personen die daadwerkelijk aanspraak op uitkering** van een prijs hebben gekregen en er per maand gemiddeld maar 4 van deze winnaars waren.
- Nu Staatsloterij niet (voldoende) duidelijk heeft gemaakt – en het publiek dus wist noch kon weten - dat bij de staatsloterij de grotere prijzen **tevens werden getrokken uit zo'n universum waarvan ook niet verkochte loten** deel uitmaken, zal de gemiddelde consument hebben gemeend dat getrokken werd uit het aantal verkochte loten.

Bron: Hoge Raad 30 januari 2015 (ECLI:NL:HR:2015:178)

# Leengedrag studenten

## Bewuster leengedrag van studenten (DUO & OCW)

*Wat is het effect van standaardinstellingen?*

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het ministerie van OCW maken sinds enige tijd gebruik van gedragsinzichten om studenten bewuster te laten lenen. Twee voorbeelden<sup>7</sup> van wijzigingen in de standaardinstellingen lichten we hier toe.

De eerste wijziging was een verandering van het standaardleenbedrag (de defaultoptie) als een student de leenfase betreedt. Dit is het geval nadat hij geen recht meer heeft op de prestatiebeurs (basisbeurs en eventuele aanvullende beurs). Vóór september 2009 kregen studenten die geen leenbedrag gevraagd hadden in de laatste maand van de prestatiebeursfase, automatisch een maximale lening toegekend bij het betreden van de leenfase (€ 819). Studenten kregen hier van tevoren bericht over en hadden de mogelijkheid het leenbedrag (maandlijks) aan te passen. Ná september 2009 kreeg deze groep automatisch een lening toegekend ter hoogte van het bedrag dat ze als basisbeurs kregen: € 93 voor thuiswonenden of € 260 voor uitwonenden.

Het gemiddelde leenbedrag in de eerste maand van de leenfase nam als gevolg van de verandering in de standaardoptie af met maar liefst 72% (zie figuur). Dit is een afname van € 458 naar € 128. In latere maanden zwakt dit effect af (als gevolg van actieve aanpassingen in leenbedragen door studenten), maar bezien over het volledige eerste jaar van de leenfase ging het nog steeds om een gemiddelde afname van 43%. Dit komt neer op een ongeveer € 1235 lager geleend bedrag. De kans dat een student die in de prestatiebeursfase niets leende, maximaal leent in de eerste maand van de leenfase, neemt fors af: van 51% naar 3%.

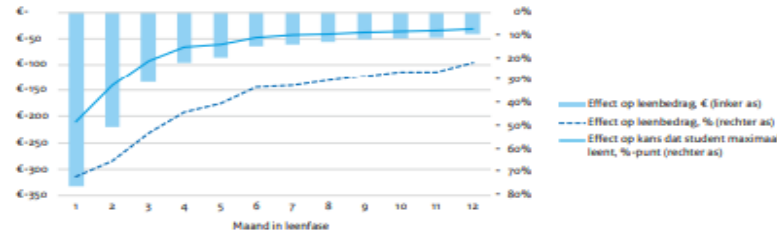
### Gedragsinzichten

Een standaardoptie (defaultsetting) is de optie waarop iemand uitkomt als hij geen actieve keuze maakt: wie zwijgt, stemt toe. Gedragseconomisch onderzoek laat zien dat er meerdere mechanismen zijn waardoor defaults het gedrag van mensen sterk kunnen beïnvloeden. Het individu kan de default bijvoorbeeld als aanbeveling zien van de partij die de standaardoptie bepaalt (zie o.a. McKenzie, Liersch & Finkelstein, 2006; Tannenbaum & Ditto, 2011; Altmann, Falk & Grunewald, 2017).

Daarnaast vertonen mensen uitstelgedrag, waardoor ze over het algemeen minder snel afwijken van de standaardoptie. Dit geldt in het bijzonder voor ingewikkelde en onoverzichtelijke beslissingen (zie o.a. Tversky & Shafir, 1992; Van Rooij & Teppa, 2008).

<sup>7</sup> Zie ook Van der Steeg & Waterreus, 2015, en Visser, nog te verschijnen.

# Leengedrag studenten



Studenten lenen substantieel minder bij een lager standaard leenbedrag bij intrede leenfase, al vlakkt dit effect af na aantal maanden<sup>a</sup>.

De tweede wijziging was het verwijderen van de aanvinkmogelijkheid om maximaal te lenen in het aanvraagsscherm in maart 2014 (zie afbeelding). De kans dat een student die voor het eerst een lening afsluit, maximaal leent, neemt door deze wijziging af: van 53% naar 23%. Het geschatte effect op het leenbedrag is -9%.

Aanvraagsscherm studielening voor maart 2014

Hoeveel wil je lenen?  Maximaal  Minder, namelijk  per maand

Aanvraagsscherm studielening na maart 2014

Hoeveel wil je lenen? \* €  per maand

leenbedrag, €	Leenbedrag, procent	Kans op maximaal lenen, procentpunt
€ -30,50***	-8,70%***	-30,0 %-punt ***

Studenten lenen minder vaak maximaal en lenen ook gemiddeld minder zonder het 'maximaal-leneninkje'<sup>a</sup>.

<sup>a</sup> Dit is het effect op het leengedrag van studenten in de eerste 12 maanden van de leenfase. Alle effecten zijn statistisch significant op een 1 procent significantieniveau (p-waarde < 0,01). N = 202.200. Bron: eigen berekeningen op basis van geanonimiseerde studiefinanciering gegevens afkomstig van DUO.

<sup>b</sup> Dit is het effect op het leengedrag in de eerste maand voor studenten in de prestatiebeursfase die voor het eerst een lening aanvragen. Bron: eigen berekeningen op basis van geanonimiseerde studiefinanciering gegevens afkomstig van DUO. N = 11.308. \*\*\* = p < 0,01.

# Waarschuwingsplicht

➤ Jetblast-arrest (HR 28 mei 2004):

*“Voor het antwoord op de vraag of een waarschuwing kan worden beschouwd als een afdoende maatregel met het oog op bescherming tegen een bepaald gevaar, is van doorslaggevende betekenis of te verwachten valt dat deze **waarschuwing zal leiden tot een handelen of nalaten waardoor dit gevaar wordt vermeden.**”*

➤ Multivac-arrest (HR 11 november 2005):

*“In geval van een gevaarlijke machine als de onderhavige geldt hierbij in het bijzonder dat het waarschuwen voor gevaren bij de bediening door middel van mondelinge of schriftelijke instructies en het aanbrengen van waarschuwingsstickers niet steeds voldoende zal zijn. **Rekening dient immers te worden gehouden met het ervaringsfeit dat de dagelijkse omgang met een machine de gebruiker ervan licht ertoe zal brengen niet alle voorzichtigheid in acht te nemen die ter voorkoming van ongelukken geraden is, ook al wordt het gevaar de gebruiker door instructies en waarschuwingen ingescherpt.** Van de werkgever moet dan ook worden verwacht dat hij onderzoekt of afdoende preventieve maatregelen mogelijk zijn dan wel of een veiliger werking van de machine mogelijk is, en, zo dat niet het geval is, of op een voldoende effectieve wijze voor het gevaar kan worden gewaarschuwd.”*

# Waarschuwingsplicht

- Afraden of weigeren?

Commissie van Beroep DSI 27 januari 2005 (JOR 2005/67):

- 1) *“Niet gebleken is dat de deelnemer heeft geïnformeerd naar de financiële positie van belanghebbende, noch ook dat hij een cliëntenprofiel, hoe eenvoudig ook, heeft opgesteld. Evenmin is gebleken dat de deelnemer de specifieke omstandigheden van belanghebbende kende. Hij heeft daarmee dus ook geen rekening gehouden. Voorts is niet gebleken dat de deelnemer zich ervan heeft vergewist dat belanghebbende zich van de aan het aangaan van de overeenkomst verbonden gevaren bewust was. De deelnemer heeft belanghebbende in ieder geval niet **in niet mis te verstane bewoordingen** gewezen op het risico dat voor deze aan het beleggen met geleend geld was verbonden. Evenmin heeft hij belanghebbende gewaarschuwd voor het risico van daling van de koers van de aandelen onder de vaste koers die in de overeenkomst is vermeld.”*
- 2) *“Niet gezegd kan worden dat in de overeenkomst zelf in niet mis te verstane bewoordingen tot uitdrukking is gebracht dat de wederpartij van de deelnemer het gevaar loopt dat bij ommekomst van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan voor hem **een schuld uit hoofde van geldleen aan de deelnemer resteert.**”*
- 3) *“De hiervoor in 4.1 onder (i) vermelde persoonlijke omstandigheden van belanghebbenden hadden de deelnemer, indien hij daarvan had kennis gedragen, op grond van de bijzondere zorg die hem jegens belanghebbende betaamde ervan behoren te weerhouden de overeenkomst aan te gaan. Door de overeenkomst werd belanghebbende, gelet op zijn financiële omstandigheden, immers op **onverantwoorde wijze blootgesteld aan de gevolgen van koersverliezen. Dit zou alleen anders zijn indien de deelnemer zich ervan had vergewist dat belanghebbende zich bewust was van de gevaren die voor hem aan het aangaan van de overeenkomst was verbonden, maar desondanks de overeenkomst wenste aan te gaan. De deelnemer heeft nagelaten dit te onderzoeken en is tekortgeschoten in de hem jegens belanghebbende betamende zorg in de fase die aan het sluiten van de overeenkomst voorafging.**”*

# AFM leidraad SAV

## 4.1.4 **Zet gedragsinzichten, verzamelde klantdata en overtuigingstechnieken ook in om het klantbelang te dienen**

De beleggingsonderneming kan de kwaliteit van de dienstverlening verhogen door gebruik te maken van de klantdata en consumentengedragsinzichten die marktpartijen ook inzetten bij acquisitie en verkoop.

Marktpartijen kunnen hiertoe bijvoorbeeld **relevante klantdata zoals het inlog-, surf- en klikgedrag** gebruiken als dit leidt tot het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en niet in strijd is met wet- en regelgeving.

**De AFM verwacht dat wanneer ondernemingen klantdata en gedragsinzichten inzetten voor (online) acquisitie en verkoop, zij deze gegevens en overtuigings-technieken ook inzetten om het klantbelang centraal te stellen.** Bijvoorbeeld bij de klintinventarisatie of de doelgroepbepaling, maar ook bij het aansporen van de klant om zijn gegevens te actualiseren.



# Consumptief krediet

De Minister heeft in zijn brief van 11 september 2018 de Tweede Kamer geïnformeerd dat **drie beleidsdoelstellingen** worden nagestreefd:

- (i) *“In de leenomgeving worden consumenten door aanbieders niet gestuurd in de richting van een **hoger leenbedrag en/of een langere looptijd**.”*
- (ii) *Lenen voor consumptieve uitgaven is **niet iets vanzelfsprekends**; aanbieders zetten niet het beeld neer dat dit wel zo is.*
- (iii) *De leenomgeving wordt door aanbieders zo ingericht dat consumenten **zich realiseren** dat ze een krediet afsluiten met terugbetalingsverplichting en (rente)kosten.”*

# Pensioen

