

Consumentenbond Onderzoek Financiële Toezichthouders



Consumentenbond

Dan weet je het.

Inleiding

De Consumentenbond heeft onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid en beoordeling van twee financieel toezichthouders in Nederland:

- De Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- De Nederlandsche Bank (DNB)

Het onderzoek is in de zomer van 2010 uitgevoerd door Intomart GfK onder een representatieve groep respondenten. Allereerst is de algemene bekendheid getoetst en zijn een aantal kenmerken van de financieel toezichthouders op bekendheid getoetst.



Consumentenbond

Dan weet je het.

Onderzoeksoopzet

- **Methode:** Online op het panel van Intomart GfK (> 100.000 leden)
- **Doelgroep:** Nederlandse consumenten (18+) representatief op geslacht, leeftijd, opleiding en regio
- **Steekproef:** netto 500 respondenten
- **Veldwerk:** 13 t/m 20 augustus 2010
- **Reminders:** Er is één herinnering uitgestuurd om de benodigde respons te behalen
- **Respons:**
 - 750 vragenlijsten uitgestuurd
 - 582 vragenlijsten geopend (78%)
 - 41 respondenten hebben de vragenlijst niet afgemaakt
 - 41 respondenten hebben de vragenlijst te laat proberen te openen
 - 500 respondenten hebben de vragenlijst helemaal ingevuld
- **Vragenlijst:** In nauw overleg met de Consumentenbond opgesteld
 - De gemiddelde invulduur bedroeg 8 minuten
- **Rapportage:** Grafische rapportage in PowerPoint met de resultaten op totaalniveau en conclusies naar doelgroep in tekstblokken

Consumentenbond

Dan weet je het.

Conclusies (1)

DNB beter bekend dan de AFM

De AFM is bij 28% van de Nederlanders goed bekend en nog eens 41% kent de AFM wel maar weet niet wat deze toezichthouder doet. Mannen, 55-plussers en hoog opgeleiden zijn relatief goed bekend met de AFM. DNB is beter bekend: 41% van de mensen weet wat DNB doet en een krappe meerderheid weet niet precies wat DNB doet, maar is wel zo ongeveer met DNB bekend.

De AFM houdt vooral toezicht op het gedrag, DNB controleert vooral de financiële gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen

De voornaamste taak van de AFM is volgens consumenten die aan hebben gegeven dat ze de AFM kennen, toezicht houden op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen. Daarnaast kan de AFM volgens een meerderheid bedrijven uit de financiële sector een boete opleggen of schorsen en toezicht houden op de financiële gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen. Die laatste taak (toezicht houden op de financiële gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen) wordt door de meeste mensen (ook) toegeschreven aan DNB. Daarnaast denken veel mensen dat DNB toezicht houdt op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen.

Consumenten erkennen het belang van financieel toezichthouders en willen ook dat hun takenpakket wordt vergroot

Toezichthouders moeten niet alleen toezicht houden, maar ook risico's signaleren die buiten hun wettelijke taken vallen en de publieke discussie aangaan over de risico's die zij signaleren. Daarover is een meerderheid van de Nederlanders het eens. Ondernemingen hebben zelf ook een grote verantwoordelijkheid wanneer financiële misstanden hebben plaatsgevonden. Zowel de toezichthouders als ondernemingen moeten klanten schriftelijk op de hoogte stellen. Binnen de onderneming moeten medewerkers bij misstanden volgens de helft van de mensen geschorst kunnen worden. Dat is nu nog niet het geval.

Consumentenbond

Dan weet je het.

Conclusies (2)

Consumenten hebben een grote behoefte aan informatie wanneer financiële misstanden zijn vastgesteld

Bijna iedereen vindt dat klanten op de hoogte moeten worden gebracht indien er misstanden binnen een onderneming worden geconstateerd. De meeste mensen vinden dat zowel de toezichthouder als de onderneming dit zelf moeten doen. Een ruime meerderheid van de consumenten is verder van mening dat consumenten het recht hebben te weten wie er geen correcte adviezen geeft bij hypotheekaanvragen. Ook vindt een groot deel (45%) dat de AFM informatie over adviseurs / aanbieders moet geven zodra een onderzoek naar hen wordt gestart. Het belangrijkste middel waarmee consumenten bereikt willen worden is de pers. E-mail wordt in mindere mate genoemd. Consumenten zijn het meest geïnteresseerd in alleen de misstanden. Een kleiner deel wil ook breder geïnformeerd worden over activiteiten van de AFM en DNB.

Toezichthouders moeten zich volgens consumenten met meer bezig houden dan toezicht houden

De meeste consumenten vinden dat wanneer uit onderzoek van de toezichthouder blijkt dat de consument benadeeld is, de toezichthouder de schade moet vaststellen en zelfs kunnen verhalen en uitkeren. Slechts 12% vindt dat de toezichthouder zich moet concentreren op toezicht en zich niet moet bezig houden met schadekwesties.

Financiële onderneming in eerste instantie zelf aansprakelijk voor schade die een consument kan lopen door de aanschaf van een financieel product: Als de toezichthouder een onderzoek is gestart naar een onderneming en er blijkt niets aan de hand te zijn, vinden bijna evenveel mensen dat de toezichthouder aansprakelijk moet kunnen worden gesteld dan mensen die dat niet vinden. De financiële dienstverlener is de partij die volgens de meeste consumenten aansprakelijk moet worden gesteld voor de schade die een consument kan oplopen bij de aanschaf van een financieel product. Volgens de helft van de consumenten moet (ook) de adviseur aansprakelijk worden gesteld indien schade is geleden. De toezichthouder moet volgens 22% van de consumenten aansprakelijk gesteld kunnen worden bij schade.

Consumentenbond

Dan weet je het.

Conclusies (3)

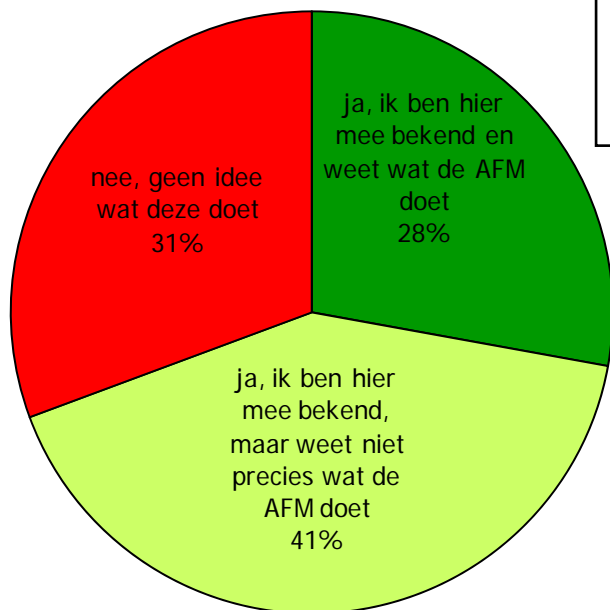
Persoonlijke belang financieel toezichthouder wordt door meerderheid erkend en ze mogen meer middelen tot hun beschikking krijgen

Voor 56% van de Nederlanders is een financieel toezichthouder van persoonlijk belang. Bijna niemand vindt de financieel toezichthouder niet van persoonlijk belang. Bijna tweederde van de Nederlanders vindt dat de toezichthouder meer middelen tot hun beschikking krijgen of financiële dienstverleners die slechte adviezen geven aan te pakken. Slechts 15% denkt dat de middelen waar financieel toezichthouders nu over beschikken, voldoende zijn.

Meer mensen zijn bekend met DNB dan met de AFM

De AFM is vooral goed bekend onder mannen, 55-plussers en hoog opgeleide mensen

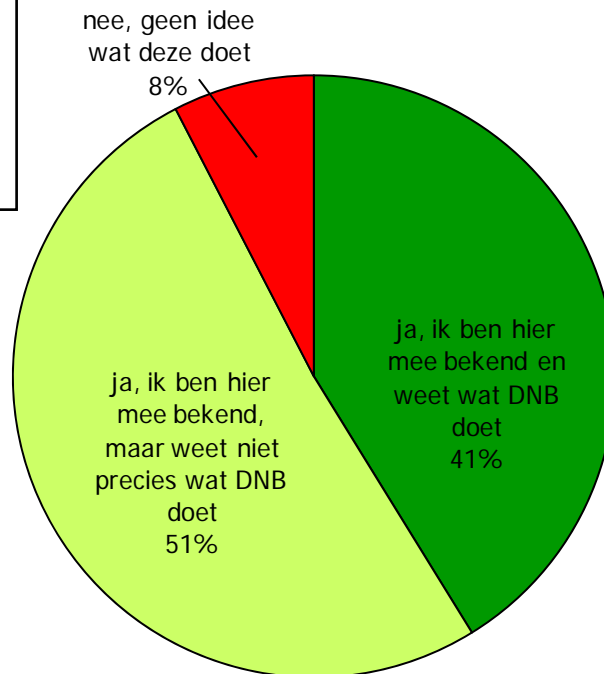
Bekendheid met de AFM



Analyse naar doelgroepen

- De bekendheid ("goed mee bekend") van de AFM is hoger onder mannen dan onder vrouwen
- Mensen van 55 jaar en ouder zijn beter bekend met de AFM dan jongeren (18-34 jaar)
- De bekendheid van de AFM en DNB is hoger onder hoog opgeleiden dan onder lager opgeleide mensen

Bekendheid met DNB



Basis: totaal (n=500)

Consumentenbond

A1. Bent u bekend met de Autoriteit Financiële Markten (AFM)?
A3. Bent u bekend met De Nederlandsche Bank (DNB)?

Dan weet je het.

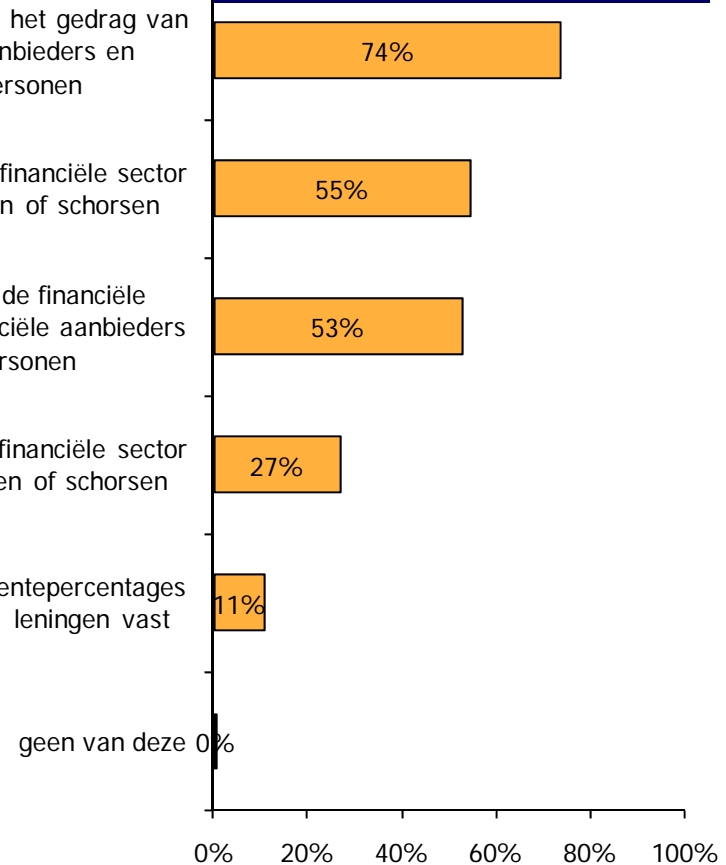
Bekendste taak van de AFM: toezicht houden op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen. **Het beboeten van bedrijven en toezicht houden op de gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen is ook volgens een meerderheid een taak van de AFM**

Bekendheid met de AFM



- houdt toezicht op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen
- kan bedrijven uit de financiële sector een boete opleggen of schorsen
- houdt toezicht op de financiële gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen
- kan mensen uit de financiële sector een boete opleggen of schorsen
- stelt de maximale rentepercentages van (hypothecaire) leningen vast

Taken van de AFM volgens consumenten die de AFM kennen



Selectie: is bekend met de AFM (n=347)

Consumentenbond

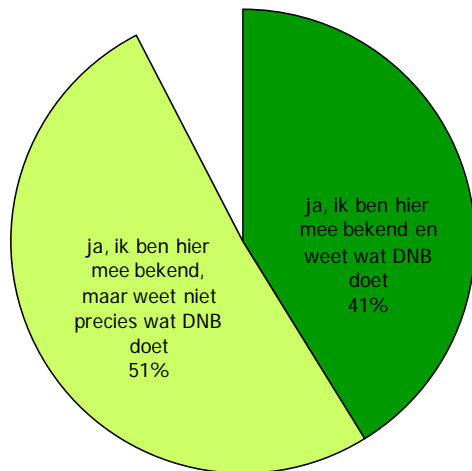
A2. Wat zijn volgens u de werkzaamheden / taken van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)?

Dan weet je het.

Bekendste taak van DNB is toezicht houden op de gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen

Ook denkt een meerderheid dat DNB toezicht houdt op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen

Bekendheid met DNB



Selectie: is bekend met DNB (n=462)

houdt toezicht op de financiële gezondheid van financiële aanbieders en tussenpersonen

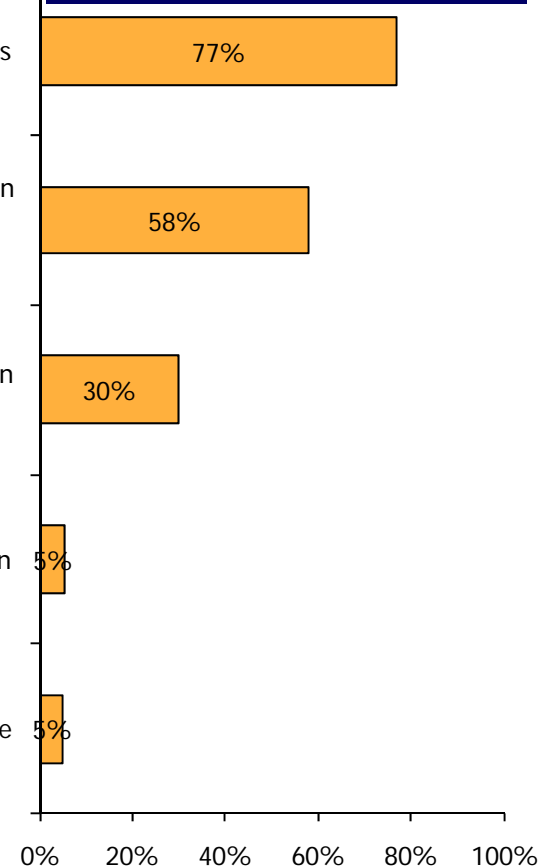
houdt toezicht op het gedrag van financiële aanbieders en tussenpersonen

verzorgt de uitkeringen bij een faillissement van een bank

benoemt bankdirecteuren

geen van deze

Taken van DNB volgens consumenten die DNB kennen



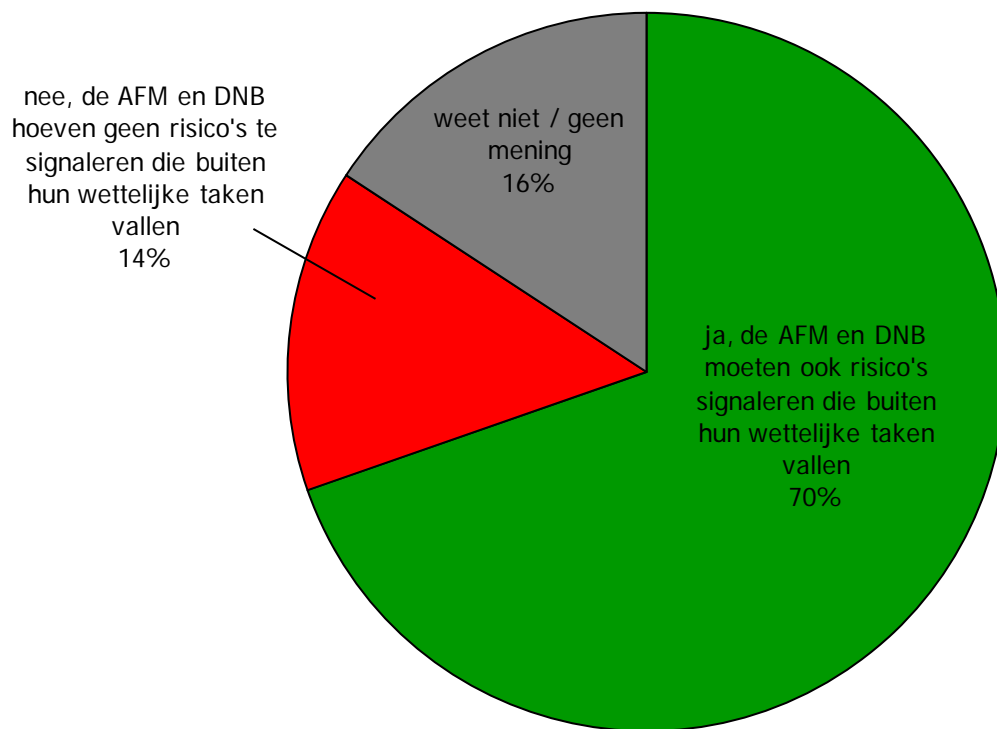
Consumentenbond

A4. Wat zijn volgens u de werkzaamheden / taken van De Nederlandsche Bank (DNB)?

Dan weet je het.

Ruim tweederde van de consumenten vindt dat de AFM en DNB risico's moeten signaleren die buiten hun wettelijke taken vallen

Moeten de AFM en DNB risico's signaleren die buiten hun wettelijke taken vallen?



Basis: totaal (n=500)

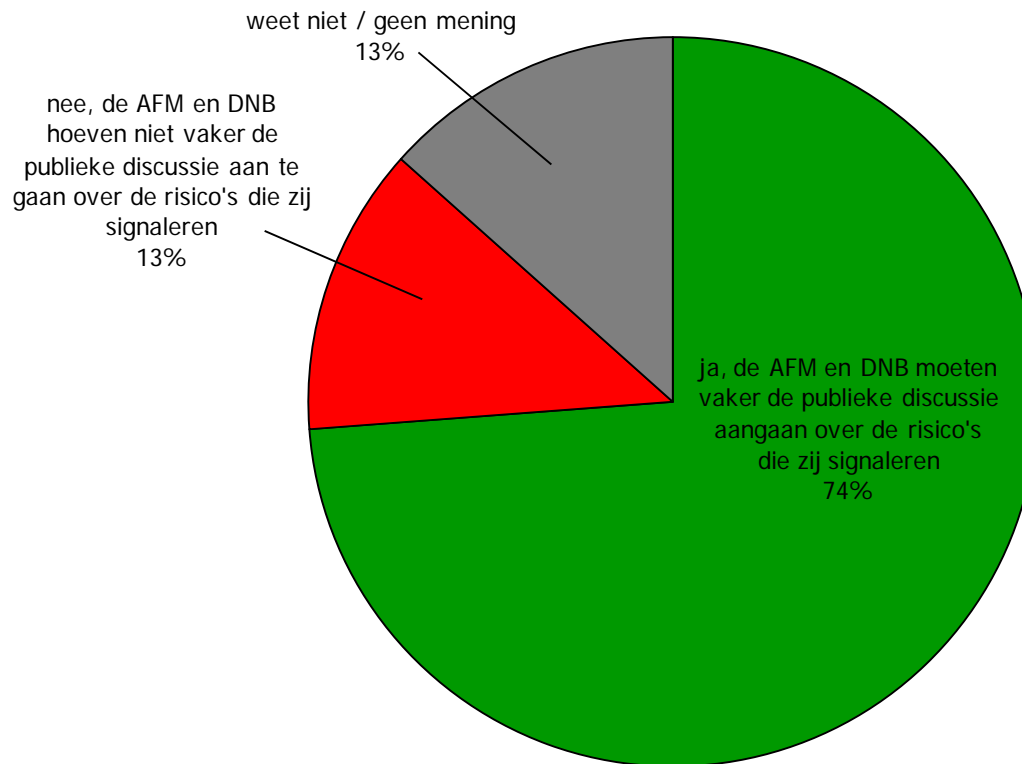
Consumentenbond

A5. Vindt u dat een toezichthouder zoals de AFM en DNB naast hun wettelijke taken, ook risico's moeten signaleren die daarbuiten vallen?

Dan weet je het.

Bijna driekwart van de consumenten vindt dat de AFM en DNB vaker de publieke discussie moeten aangaan over de risico's die zij signaleren

Moeten de AFM en DNB vaker de publieke discussie aangaan over de risico's die zij signaleren?



Basis: totaal (n=500)

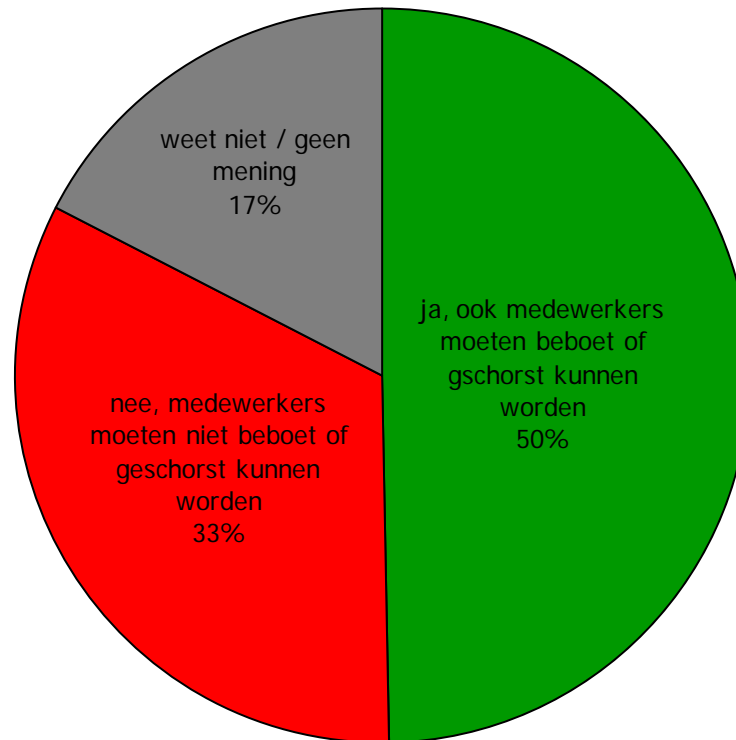
Consumentenbond

A6. Moeten deze toezichthouders vaker de publieke discussie aangaan over de risico's die zij signaleren?

Dan weet je het.

Ongeveer de helft van de consumenten vindt dat ook medewerkers beboet of geschorst moeten kunnen worden bij misstanden binnen een financiële onderneming

Moeten medewerkers kunnen worden beboet of geschorst bij misstanden binnen een financiële onderneming?



Basis: totaal (n=500)

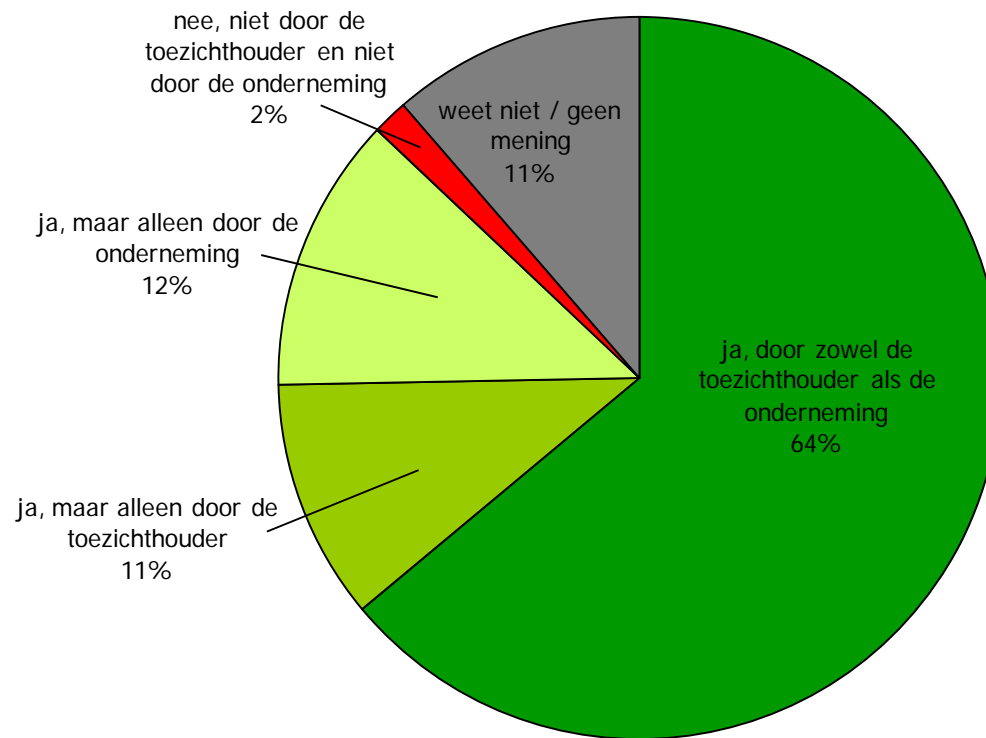
A7. Op dit moment wordt bij misstanden binnen een financiële onderneming, denk aan foutieve adviezen, alleen de onderneming beboet. Vindt u dat behalve de onderneming ook de medewerkers van dat bedrijf beboet of geschorst moeten kunnen worden?

Consumentenbond

Dan weet je het.

Nederlanders vinden dat klanten schriftelijk op de hoogte moeten worden gebracht indien er misstanden binnen een onderneming worden geconstateerd, zowel door de toezichthouder als door de onderneming zelf

Moeten klanten schriftelijk op de hoogte worden gebracht indien er misstanden binnen een onderneming worden geconstateerd door de AFM en wie moet dat dan doen?



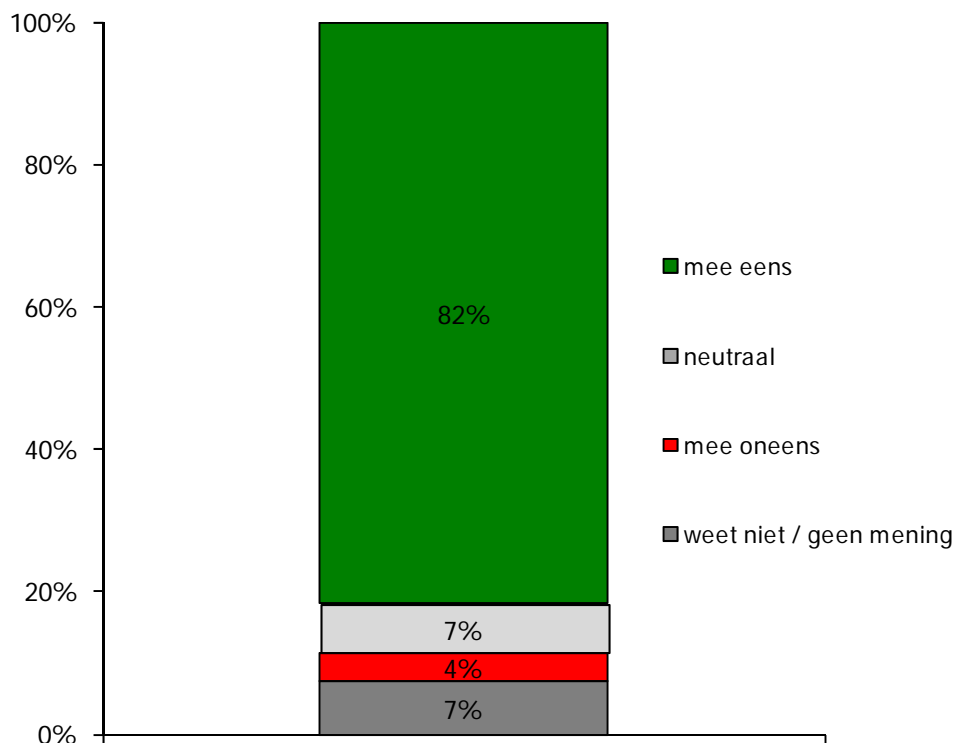
Basis: totaal (n=500)

Consumentenbond

A8. Indien er misstanden (zoals het verstrekken van adviezen die niet in het belang van de klant zijn) binnen een onderneming worden geconstateerd door de toezichthouder (AFM), vindt u dan dat alle klanten die daar mogelijk schade van hebben schriftelijk op de hoogte moeten worden gesteld door deze onderneming en/of de toezichthouder? **Dan weet je het.**

Consumenten hebben volgens een overgrote meerderheid het recht te weten wie er geen correcte adviezen geeft bij hypotheekaanvragen

Stelling: consumenten hebben het recht te weten wie er geen correcte adviezen geeft bij hypotheekaanvragen?



Basis: totaal (n=500)

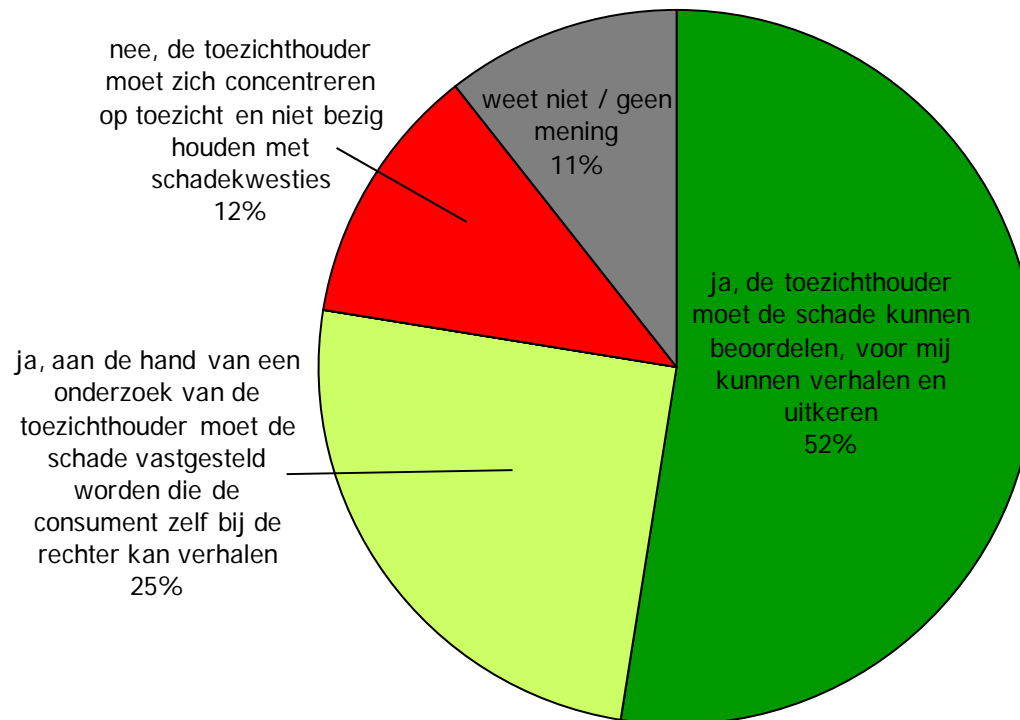
Consumentenbond

A9. In 2007 is er door de AFM in een onderzoek geconstateerd dat in 25% van de hypotheekaanvragen verkeerde adviezen zijn gegeven. De namen van de betreffende financiële ondernemingen (noch de ondernemingen noch de personen) zijn niet openbaar gemaakt. In hoeverre bent u **Dan weet je het.** het eens met de stelling dat de consument het recht heeft om te weten wie er geen correcte adviezen geeft?

Ruim tweederde van de Nederlanders vindt dat de toezichthouder zich ook bezig moet houden met schadekwesties...

...van deze groep vindt een meerderheid dat de toezichthouder deze schade ook voor hen moet kunnen verhalen en uitkeren; onder hen veel laag opgeleiden

Hebben consumenten recht op schadevergoeding als uit onderzoek van de toezichthouder blijkt dat er een misstand is geconstateerd en de consument door deze misstand benadeeld is?



Analyse naar doelgroepen

➤ Laag opgeleide mensen vinden vaker dat de toezichthouder schade moet kunnen beoordelen, verhalen en uitkeren dan hoger opgeleiden

Basis: totaal (n=500)

A10. Vindt u dat u recht moet hebben op schadevergoeding als uit een onderzoek van de toezichthouder blijkt dat er een misstand (zoals het verstrekken van een advies dat niet in uw belang is) is geconstateerd en dat u door deze misstand benadeeld bent?

Consumentenbond

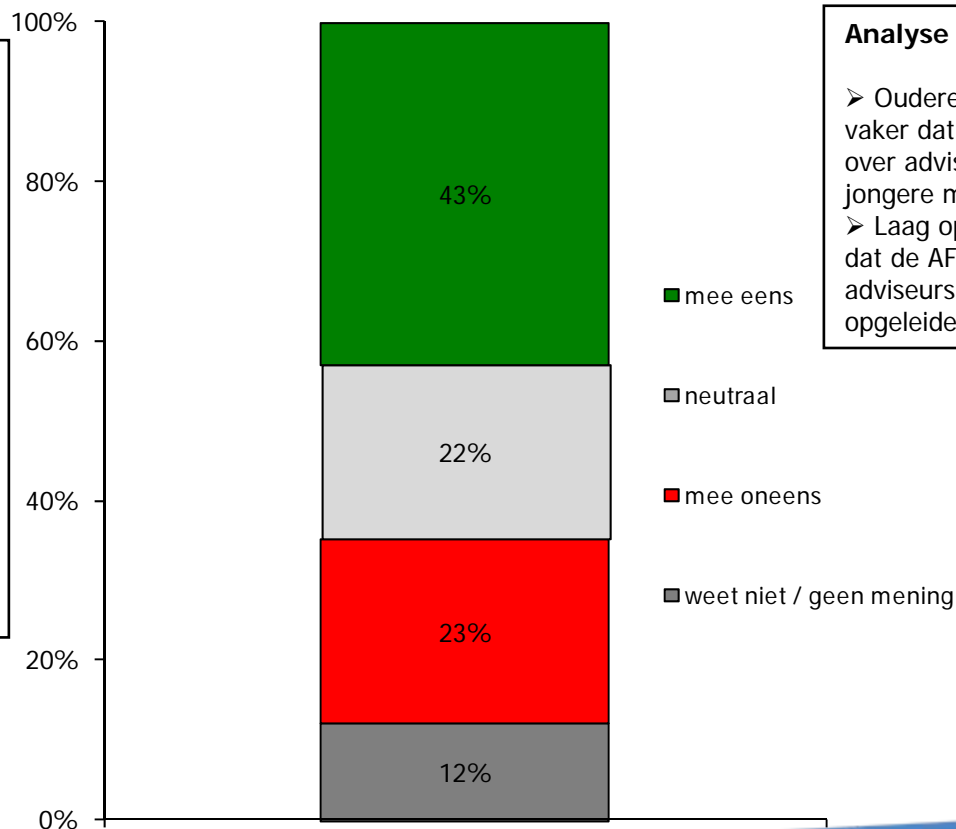
Dan weet je het.

Grootste groep vindt dat de AFM informatie over adviseurs / aanbieders van een lijfrenteverzekering moet geven zodra een onderzoek wordt gestart

Korte situatieschets...

Stel, u laat zich adviseren in het aankopen van een lijfrenteverzekering, als aanvulling op uw pensioen. Wat u niet weet is dat er op dat moment een onderzoek van de AFM naar uw adviseur of aanbieder loopt. Door het onderzoek naar adviseurs/aanbieders in een vroeg stadium bekend te maken kan het werk van de toezichthouder bemoeilijkt worden. Adviseurs/aanbieders zullen terughoudender zijn in hun medewerking.

Stelling: de AFM moet informatie over adviseurs / aanbieders geven zodra een onderzoek wordt gestart



Analyse naar doelgroepen

- Oudere mensen (55+) vinden vaker dat de AFM informatie over adviseurs moet geven dan jongere mensen (18-44)
- Laag opgeleiden vinden vaker dat de AFM informatie over adviseurs moet geven dan hoger opgeleiden mensen

Basis: totaal (n=500)

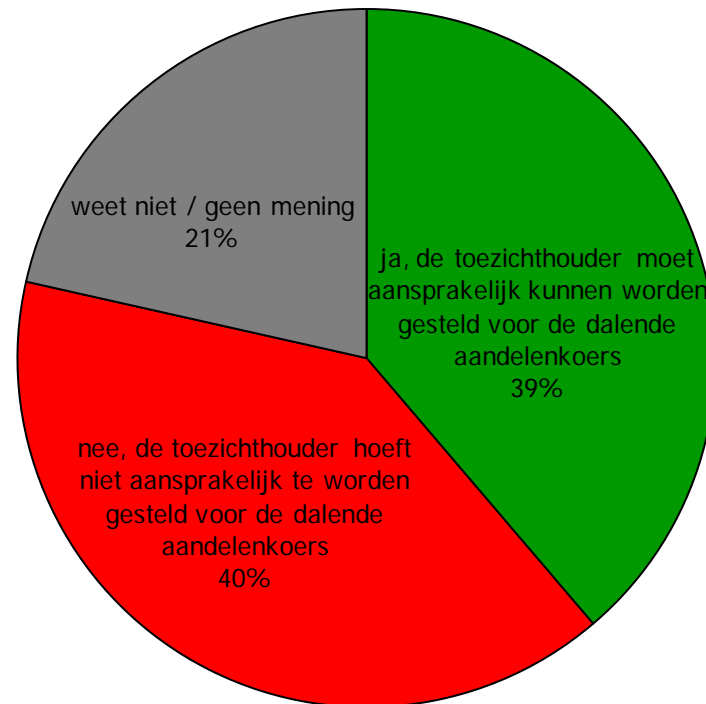
Consumentenbond

A11. In hoeverre bent u het eens met de stelling dat de AFM informatie over adviseurs/aanbieders moet geven zodra een onderzoek wordt gestart?

Dan weet je het.

Meningen over het aansprakelijk stellen van de toezichthouder voor dalende aandelenkoersen naar aanleiding van een onterecht onderzoek zijn verdeeld

Kunnen toezichthouders aansprakelijk worden gesteld voor een dalende aandelenkoers wanneer de toezichthouder (onterecht) een onderzoek is gestart naar de misstanden binnen een onderneming?



Analyse naar doelgroepen

➤ Laag opgeleide mensen vinden in vergelijking met hoger opgeleide mensen vaker dat de toezichthouder aansprakelijk moet kunnen worden gesteld

Basis: totaal (n=500)

A12. Stel een toezichthouder start een onderzoek en maakt dit openbaar. Als gevolg hiervan daalt de aandelenkoers van de betreffende onderneming. Aan het einde van het onderzoek blijkt dat er niets aan de hand is. Moet de toezichthouder naar uw mening aansprakelijk (kunnen) worden gesteld voor de dalende aandelenkoers?

Consumentenbond

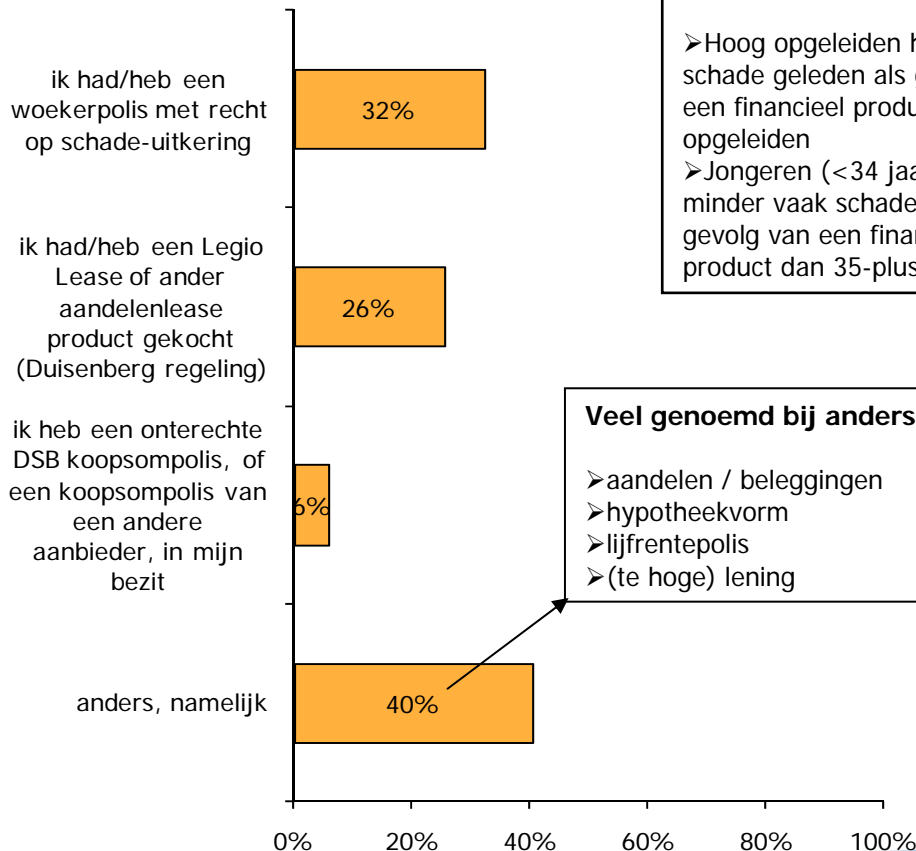
Dan weet je het.

Bijna eenderde van de consumenten heeft wel eens schade geleden als gevolg van de aanschaf van een financieel product
Woekerpolissen en Legio Lease / aandelenlease zijn producten die het vaakst financiële schade hebben veroorzaakt

Schade geleden als gevolg van de aanschaf van een financieel product



Product waardoor financiële schade is veroorzaakt



Analyse naar doelgroepen

- Hoog opgeleiden hebben vaker schade geleden als gevolg van een financieel product dan laag opgeleiden
- Jongeren (<34 jaar) hebben minder vaak schade geleden als gevolg van een financieel product dan 35-plussers

Veel genoemd bij anders, namelijk...

- aandelen / beleggingen
- hypotheekvorm
- lijfrentepolis
- (te hoge) lening

Basis: totaal (n=500)

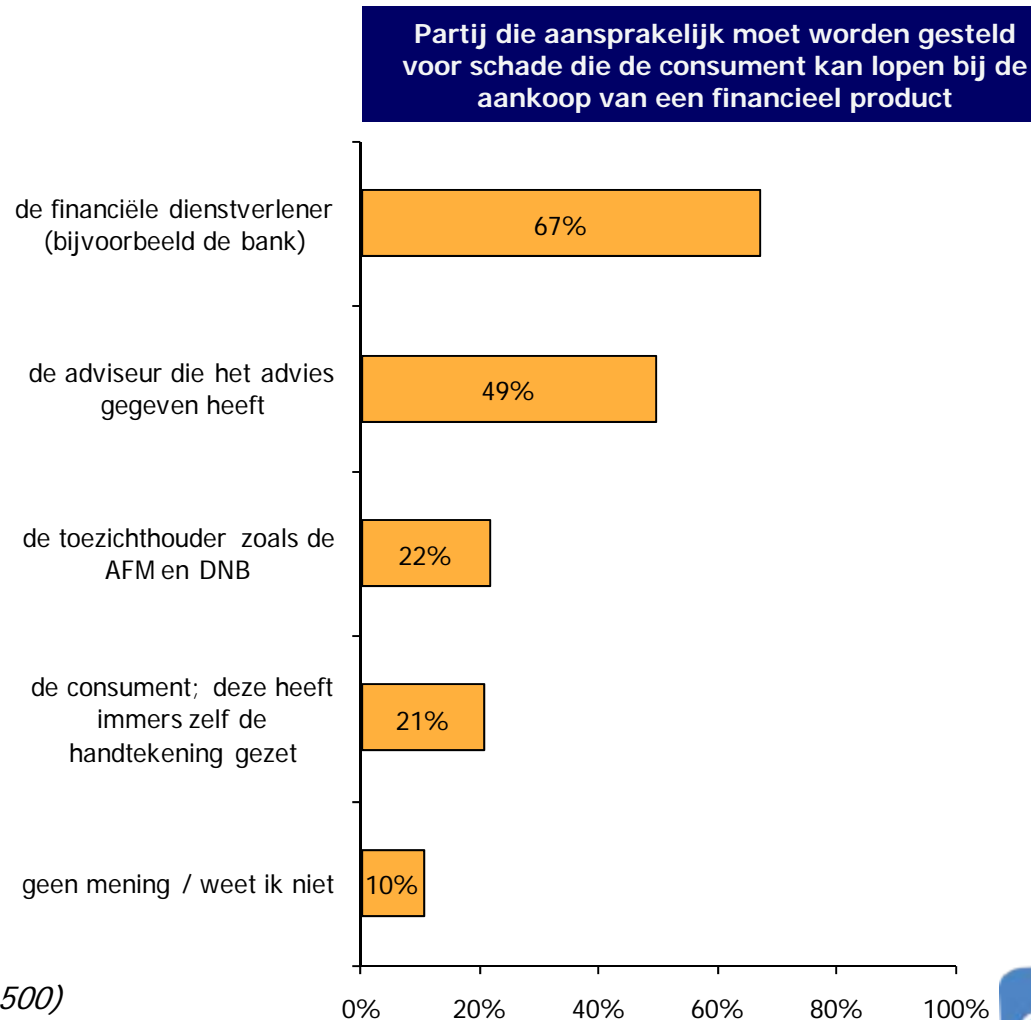
Consumentenbond

A13. Heeft u zelf wel eens financiële schade geleden als gevolg van de aanschaf van een financieel product?

A14. Door welk product werd deze financiële schade veroorzaakt?

Dan weet je het.

Financiële dienstverlener moet volgens de meeste consumenten aansprakelijk worden gesteld voor de schade die consumenten kunnen lopen bij de aankoop van een financieel product



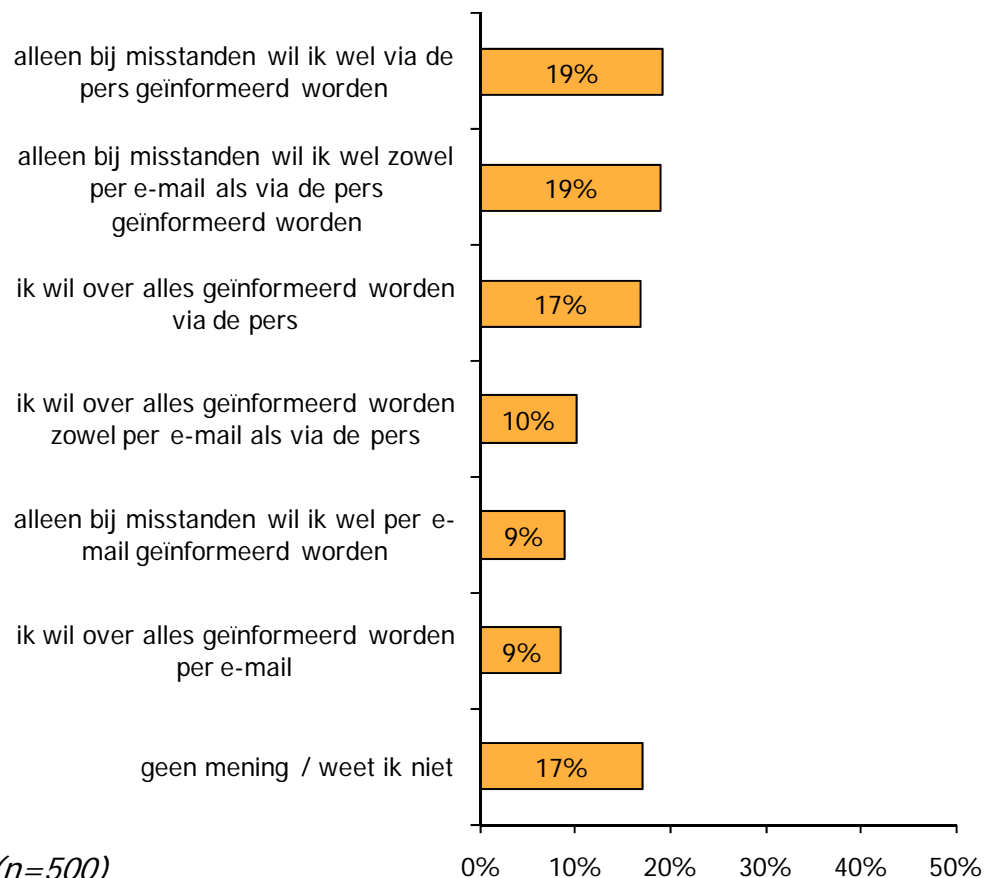
Consumentenbond

A15. Wie vindt u dat er aansprakelijk gesteld moet worden voor schade die u als consument kunt lopen bij de aankoop van een financieel product?

Dan weet je het.

Consumenten worden bij voorkeur alleen bij misstanden geïnformeerd en bij voorkeur alleen via de pers

Voorkeur voor wijze van informeren over de activiteiten van de AFM en DNB



Basis: totaal (n=500)

Analyse naar doelgroepen

➤ Hoog opgeleiden willen liever via de pers geïnformeerd worden dan laag opgeleiden

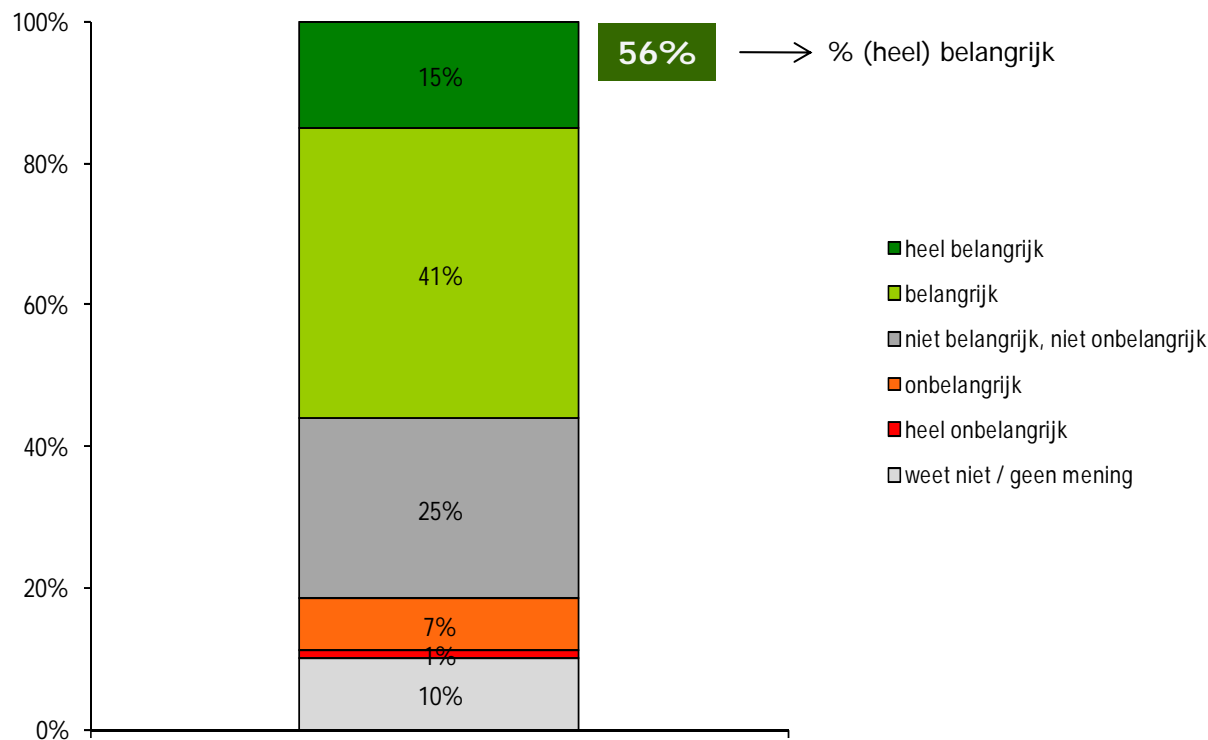
Consumentenbond

A16. Hoe zou u geïnformeerd willen worden over de activiteiten van de AFM en DNB?

Dan weet je het.

Het persoonlijke belang van een financieel toezichthouder wordt door een meerderheid van de Nederlanders erkend

Mate waarin financieel toezichthouder voor consumenten persoonlijk belangrijk is



Basis: totaal (n=500)

Analyse naar doelgroepen

- Het persoonlijke belang van een financieel toezichthouder is voor mannen belangrijker dan voor vrouwen
- Voor hoog opgeleiden is een financieel toezichthouder van groter belang dan voor laag opgeleiden

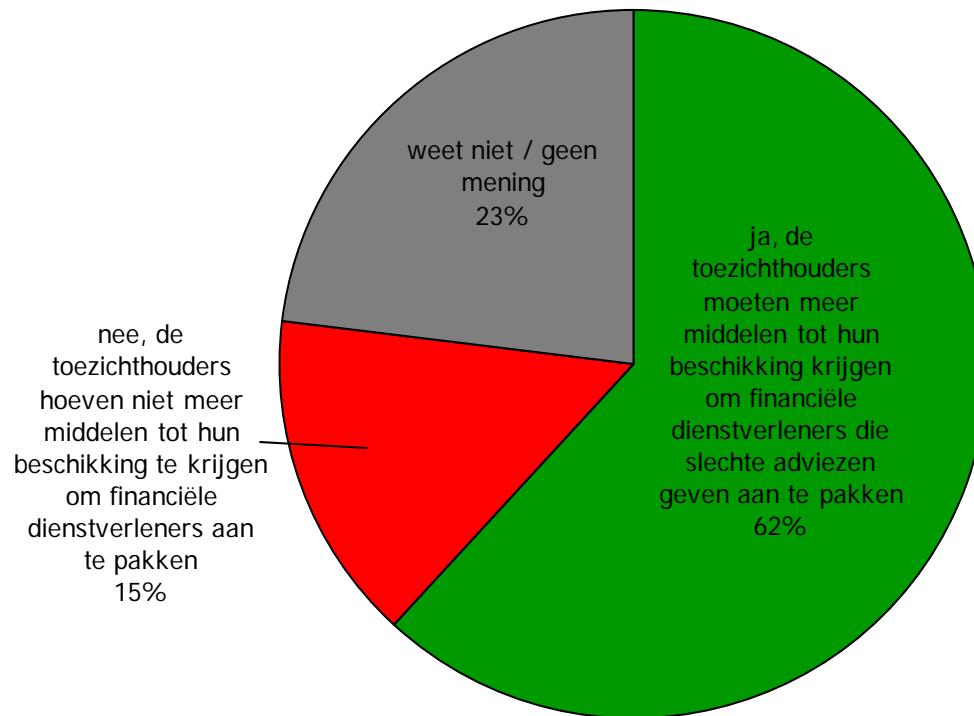
Consumentenbond

A17. In hoeverre is een financieel toezichthouder voor u persoonlijk belangrijk?

Dan weet je het.

Een meerderheid vindt dat toezichthouders meer middelen tot hun beschikking moeten krijgen om financiële dienstverleners die slechte adviezen geven aan te pakken

Moeten toezichthouders meer middelen tot hun beschikking krijgen om financiële dienstverleners die slechte adviezen geven aan te pakken?



Basis: totaal (n=500)

A18. Moeten de toezichthouders meer middelen (=geld en taken) tot hun beschikking krijgen om financiële dienstverleners die slechte adviezen geven aan te pakken?

Consumentenbond

Dan weet je het.