



// Je moet niet de ambitie hebben dat mensen financiële producten en keuzes helemaal kunnen leren doorzien //



# Financiële consument 2.0

Waarschuwingsteksten – zoals ‘Geld lenen kost geld’ – en verboden hebben weinig invloed op het gedrag van financiële consumenten. Ook informatiecampagnes werken niet of nauwelijks. Meer informatie verstrekken verandert wel de *intentie* maar niet het gedrag van mensen. Je kunt consumenten beter een duwtje in de goede richting geven, een ‘aangespoorde keuze’, concludeert gedragseconoom **Henriëtte Prast**.

Prast is hoogleraar Persoonlijke Financiële Planning in Tilburg en sinds 2008 raadslid van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Daarnaast is ze sinds 15 september lid van de Raad van Toezicht van de AFM. Bij de WRR geeft Prast leiding aan het project Keuze, gedrag en beleid. Ze onderzoekt of er werkbare alternatieven zijn voor het huidige beleid dat sterk is gericht op transparantie en voorlichting, mededinging en het creëren van een gelijk speelveld. Voorbeelden van dit beleid zijn de waarschuwingsteksten op pakjes sigaretten en in kredietreclames, de instelling van de NMa en een consumentenautoriteit en de toegenomen rol van de AFM waar het gaat om het gedrag van financiële marktpartijen. Onderzoek van economisch psychologen als Daniel Kahneman en gedragseconomen als Richard Thaler laat zien dat consumenten minder rationeel kiezen dan de klassieke economen veronderstellen. Moderne consumenten zijn allergisch voor geboden en verboden maar er zijn wel mogelijkheden om ze ‘psychologisch te sturen’ bij het maken van de juiste keuzes, ontdekten de grondleggers van het zogenoemde ‘libertair paternalisme’. Aan de Universiteit van Tilburg is Prast tevens research fellow bij Netspar, waar onder meer onderzoek plaatsvindt op het gebied van keuzegedrag

en ‘financiële geletterdheid’. Haar collega **Theo Nijman**, hoogleraar Beleggingstheorie aan de UvT en wetenschappelijk directeur van Netspar, richt zich vooral op het inschatten van risico’s. “Financiële beslissingen voor de lange termijn zijn onlosmakelijk verbonden met risico’s”, zegt hij. “Meer dan in het verleden zal de financiële dienstverlening daar open en transparant over moeten zijn.” Nijman heeft eerder onderzoek gedaan naar financiële bijsluiters en toeslaglabels. Hij was lid van de commissie-Goudswaard – die dit voorjaar haar rapport uitbracht over de toekomst van het Nederlandse pensioenstelsel – en mengt zich regelmatig in de actuele pensioendiscussie.

## VERKEERDE BEEN

“De uitdaging van het libertair paternalisme is mensen te helpen bij hun keuzegedrag zonder concessies te doen aan hun zelfbeschikking”, zegt Prast. “Het gaat er niet om mensen een bepaalde kant uit te duwen, zodat ze doen wat de overheid – of bijvoorbeeld een pensioenfonds – wil dat ze doen. Thaler en andere gedragseconomen pleiten voor andere methoden van informatieoverdracht en waarschuwingen om mensen te laten doen wat ze zelf graag willen doen. De oude economie dacht: wat mensen doen, is wat ze willen doen. Bij goed geïnformeerde mensen zou je uit hun daden kunnen opmaken wat hun wensen zijn. De gedragseconomie heeft overtuigend aangetoond dat dit onder sommige omstandigheden voorspelbaar *niet* het geval is.” De voorbeelden waarbij de aanname van de oude economie wordt gelogenstraft, liggen volgens Prast voor het oprapen. “Mensen hebben bijvoorbeeld een sterke neiging om aan het heden te denken, zeker als er een onmiddellijke verleiding is. In zo’n geval willen ze eigenlijk iets anders, maar komen ze daar niet aan toe. Ander voorbeeld: als er sprake is van een stilzwijgende keuze. Er zijn Amerikaanse bedrijven waar je geen deelnemer in het pensioensysteem bent als je niets doet. Als mensen na lang aarzelen de

moed bij elkaar hebben geraapt en alsnog kiezen voor meedoen, moeten ze veel meer inleggen dan wanneer ze zich sneller hadden aangemeld. Dan hebben ze achteraf spijt – *voorspelbare spijt*. Dat is een situatie waarin je min of meer kan uittekenen dat mensen eigenlijk een andere keuze hadden willen maken.” Een verkeerde keuze hoeft niet erg te zijn, het idee is toch dat je er iets van leert? “Van sommige fouten leer je nooit of op een moment dat het te laat is”, constateert Prast. “Als je verkeerde been is afgezet, ‘leer’ je dat je beter een andere chirurg had kunnen kiezen. Mosterd na de maaltijd. En als je 62 bent en je ontdekt dat je op jongere leeftijd had moeten gaan sparen voor je pensioen, ben je ook te laat. Er zijn keuzes waarbij je wel de feedback krijgt uit je omgeving dat je een fout hebt gemaakt, maar op een moment dat je daar niet meer zo veel aan hebt. Niet elke keus maak je vaak genoeg en kun je vaak genoeg herhalen om te leren van gemaakte fouten. Kun je dan ook niet leren van vergelijkbare fouten van de buurman? Dat gebeurt eigenlijk nooit. Denk aan het faillissement van Enron, waarbij werknemers niet alleen hun baan maar ook hun pensioen kwijt raakten. Je zou verwachten dat andere Amerikaanse werknemers die ook hun pensioengeld bij hun werkgever hadden dit in ieder geval voor een deel hebben weggehaald. Vergeet het. Er is statistisch geen enkel effect te merken.” “Opvallend is dat mensen die een oudere broer of zus hebben zich vaker ongerust maken over hun pensioen en er ook meer aan doen dan mensen die zelf de oudste zijn in een gezin. Mogelijk hebben ze van dichtbij gezien wat er gebeurt als je dat niet gedaan hebt. Boodschappen inpakken bij de Wal-Mart omdat je niet genoeg pensioen hebt, is een schrikbeeld voor veel oudere Amerikanen.”

#### VOORKEUR VOOR MIDDENWEG

In het boek *Alles draait om geld* (dit voorjaar verschenen bij uitgeverij Business Contact) haalt Henriëtte Prast een onderzoek aan van de Amerikaanse gedragseconomen Shlomo Benartzi en Richard Thaler. Zij tonen aan dat meer variëteit in het aanbod van financiële producten het leven er niet makkelijker op maakt. De economen onderzochten de effecten van meer keuzevrijheid op pensioengebied. De proefpersonen konden kiezen uit drie pensioenportefeuilles die verschilden in risico en rendement: B (redelijk veilig), C (betrekkelijk riskant) en D (riskant). Het experiment werd herhaald met een vergelijkbare groep die ook de keus kreeg uit drie varianten. Maar deze waren iets anders verdeeld: A (geheel veilig) en de B- en C-mogelijkheden uit het eerste experiment. Wat bleek? In het eerste experiment koos 54 procent van de ondervraagden variant C, in het tweede nog geen 30 procent, terwijl het precies dezelfde beleggingsportefeuille was. Conclusie: de financiële consument heeft helemaal niet zo veel aan meer keuzevrijheid. “Hij wil zich niet te veel vermoeien met beslissingen en kiest graag voor de middenweg”, schrijft Prast.

#### DUWTJE À LA THALER

Daarnaast komt het voor dat mensen voorspelbaar iets anders doen dan ze willen doen, bijvoorbeeld doordat financiële instellingen de verstandige keus zo moeilijk mogelijk maken. Uit eigen ervaring merkte Prast hoe weinig coöperatief haar bank was om een rekening op te zeggen waar een consumptief krediet aan was gekoppeld. “Maar ook door veel opties aan te bieden maak je het mensen lastig om tot de juiste keuze te komen. Zo zijn er bedrijven die hun werknemers een pensioenregeling aanbieden en laten kiezen uit meerdere beleggingsmogelijkheden. Hoe meer mogelijkheden, hoe minder mensen zich bleken aan te melden als deelnemer. Als werknemers een keuze moeten maken uit twaalf fondsen stellen ze de beslissing uit om er nog even over na te denken. Dan moet je niet vreemd opkijken dat van uitstel afstel komt. Dit Amerikaanse voorbeeld onderstreept het belang van verplichte deelname aan bedrijfspensioenregelingen in Nederland.”

Prast lanceerde onlangs een voorstel om zzp’ers een ‘duwtje in de goede richting’ te geven. “Veel zelfstandigen sparen niet of nauwelijks voor hun pensioen, terwijl ze weten dat het nodig is. Je zou zzp’ers kunnen vragen om bij de inschrijving bij de Kamer van Koophandel aan te kruisen of ze al dan niet willen deelnemen aan een pensioenregeling. Je kunt ze zelfs een nog sterker duwtje à la Thaler geven: ‘Als u niets doet en dit formulier ondertekent gaat u ermee akkoord dat u deelneemt aan een pensioenregeling’. Je verplicht mensen nergens toe maar je maakt het uitstellen van de keuze zo moeilijk mogelijk. Anders gezegd: je maakt het mensen zo makkelijk mogelijk om te doen wat ze eigenlijk willen doen.”

Prast krijgt vaak de vraag voorgelegd of er bij een duwtje à la Thaler geen sprake is van manipulatie. Een suggestie die ze met kracht bestrijdt. “Als je mensen middelen aanreikt waarmee ze keuzes maken die ze eigenlijk willen maken, zou ik dat eerder *maternalisme* noemen dan manipulatie.”

#### MEER MAATWERK

Aan de andere kant van het spectrum – de mensen die in loondienst zijn – valt voor deelnemers van pensioenregelingen maar heel weinig te kiezen, constateert Nijman. “De belangrijkste keuze is: wanneer wil ik met pensioen?” Met een aantal collega’s hield Nijman vorig jaar een pleidooi om ook in de tweede pijler meer maatwerk mogelijk te maken. “De suggestie dat iedere werknemer het beste af is met hetzelfde pensioencontract is niet vol te houden. Er zijn grote verschillen in opleidingsniveau, leeftijd, risicoaversie en de bereidheid om eventueel door te werken na 65.

Als je meer maatwerk mogelijk wil maken, moeten het wel keuzes zijn die mensen kunnen snappen en het pensioenproduct niet al te duur maken. Ook in het pensioenakkoord van de sociale partners wordt gewezen op de mogelijkheid om deelnemers meer ruimte te geven om meer of minder beleggingsrisico te nemen. Het idee is: nu denken mensen niet na over hun pensioen, want ze hoeven er nog niets over te beslissen. Op het moment dat je die mogelijkheid wél biedt – met een *default* uiteraard – zullen maar weinig mensen daar gebruik van maken, maar je bereikt wél dat ze er over gaan nadenken. Mogelijk wordt het zelfs een gespreksonderwerp voor verjaardagsfeestjes. Alleen al het openen van die mogelijkheid kan een positief effect hebben op de pensioenbewustheid.” Uit onderzoek van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen blijkt dat deelnemers niet bereid zijn om risico’s te lopen. “Dat is één van de uitdagingen waar we voor staan”, zegt Nijman. “De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat er sprake is van een uitruil. Als je geen risico neemt, is je pensioen óf te duur óf te karig. Maar als je na een aantal slechte beursjaren vraagt hoe mensen over risico denken zegt iedereen: hadden de pensioenfondsen maar geen beleggingsrisico genomen. Geen risico nemen is echter geen optie. Er zal risico genomen moeten worden, zeker voor jongeren. Pensioenfondsen zullen hun deelnemers wel beter moeten uitleggen dat er risico is en hoeveel risico er is. Als we deelnemers een keuze willen geven in de mate van risico die ze willen lopen, ligt dat voor de hand. Een nieuw evenwicht tussen kosten, ambitie en risico is het mantra van Goudswaard.”

Pensioenfondsen moeten de regie meer in eigen hand nemen, vindt Nijman. “Ze hoeven zich niet te schamen voor het beleggingsrisico dat ze hebben genomen. In de westerse samenleving kunnen mensen echter moeilijk accepteren dat de wereld niet maakbaar is en dat de economie niet goed voorspelbaar is. Ze zullen zich moeten realiseren dat de tijd van volledig gegarandeerde pensioenen voorgoed achter ons ligt.” De vraag is of er in de nieuwe pensioenwereld überhaupt nog harde garanties zullen zijn. “Een belangrijke garantie die pensioenfondsen wél kunnen geven is dat ze schokken eerlijk zullen verdelen over hun deelnemers”, schreven Theo Nijman en Lans Bovenberg begin september in een opiniebijdrage in het *Financieele Dagblad*.

#### GELDILLUSIE

Wat betekenen de inzichten van de gedragseconomie voor de opzet van financiële educatie? “Bij educatie zie ik meer in de uitleg van termen als inflatie, indexa-

tie en rente op rente”, zegt Prast. “Aan de hand van voorbeelden kun je dat vertalen naar de hedendaagse praktijk. Als je nu honderd bonbons kunt kopen en je krijgt geen indexatie, dan kun je over tien jaar nog maar 82 bonbons kopen. Dan ga je er bijna 20 procent op achteruit. Een loonsverlaging van die orde zal echter niemand accepteren. Gedragseconomen noemen dit verschijnsel ‘geldillusie’. Je ziet het ook bij de discussie over afstempelen van pensioenen. Dat de meeste mensen last hebben van geldillusie verklaart dat het uitblijven van indexatie tot weinig commotie leidt, terwijl iedereen ongerust wordt nu de pensioenen mogelijk gekort moeten worden. Het zou heel nuttig zijn om mensen dat bij te brengen.” Financiële educatie betekent niet dat je mensen de fijne kneepjes van allerlei financiële producten moet bijbrengen, vindt Prast. “Ten eerste is het onbegonnen

## // Boodschappen inpakken bij de Wal-Mart omdat je niet genoeg pensioen hebt, is een schrikbeeld voor Amerikanen //

werk. Daarnaast vragen we toch ook niet van mensen die een auto kopen dat ze weten hoe de techniek precies werkt?”

“Ik ben niet zo’n fan van financiële educatie”, zegt Nijman. Ook hij gebruikt dezelfde metafoor. “Om een hedendaagse auto te kunnen rijden moet je het dashboard kunnen begrijpen. Het dashboard moet goed ontworpen zijn en de relevante metertjes bevatten. De rijles moet over het dashboard gaan, niet over het tijdstip waarop de bougies moeten worden vervangen. Als op het dashboard maar op tijd een of ander lampje aanflitst, zoeken ze in de garage maar uit wat er moet gebeuren.”

“Natuurlijk heb je een vorm van educatie nodig om uit te leggen dat aandelen een stuk risicovoller zijn dan obligaties. Bij een rijles krijg je ook te horen dat als je twee keer zo hard rijdt, je remweg niet twee keer zo lang is maar een factor groter wordt. Dat is heel iets anders dan *en détail* leren hoe een auto werkt. Een van mijn belangrijkste thema’s is transparantie over risico’s. Daar kan financiële educatie een stukje aan bijdragen. Maar je moet niet de ambitie hebben dat mensen financiële producten en keuzes helemaal kunnen leren doorzien.” ■