

Dhr. A. (Arnoud) Plantinga

Promovendus aan Tilburg University, Departement Sociale Psychologie

Dr. W. G. (Wilde) Zijlstra

Onderzoeker bij de Autoriteit Financiële Markten

De rol van schaamte bij consumentenkrediet

Schulden en schaamte

Een aanzienlijk deel van de Nederlanders met een lening ervaart schaamte. Deze mensen ervaren hun lening vaak als een last en hadden liever minder geleend. Schaamte is niet alleen een sterke negatieve emotie, maar kan ook leiden tot disfunctioneel gedrag. We kunnen optimaler leengedrag stimuleren door de keuzeomgeving aan te passen.

Veel mensen geloven dat iedereen in principe succesvol kan zijn, als je maar hard genoeg werkt: de *American Dream*. De keerzijde van dit idee is dat als je niet succesvol bent, dit wel zal komen doordat je lui of incompetent bent. In een samenleving waarin dit idee heerst, heb je dan al snel het gevoel dat je werkelijk lui of incompetent bent. Dit gevoel dat je gefaald hebt of dat anderen vinden dat je gefaald hebt, is schaamte. Over de hele wereld gaat armoede samen met schaamte.ⁱ Uit interviews met mensen die in armoede leven in India, Oeganda, China, Pakistan, Zuid-Korea, Groot-Brittannië en Noorwegen, kwam keer op keer hetzelfde beeld naar voren: *Ik heb het gevoel dat ik gefaald heb en dat andere mensen op mij neerkijken*.

Ook in Nederland ervaren mensen financiële schaamte: ongeveer 15% van de Nederlanders schaamt zich voor zijn of haar geldzaken.ⁱⁱ Schaamte is een sterk negatieve emotie: mensen voelen zich machteloos of waardeloos. Maar dat is niet de enige reden waarom het een belangrijke rol speelt bij financiële problemen: schaamte heeft ook effect op wat we doen. Om meer schaamte te voorkomen, kunnen mensen zich sociaal terugtrekken, of proberen de schijn op te houden door bijvoorbeeld (op krediet) producten te kopen die status uitstralen.ⁱⁱⁱ Gedrag dat, op de lange termijn, vaak negatieve financiële gevolgen heeft.

Financieel welzijn

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) wil als onafhankelijke gedragstoezichthouder bijdragen aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De AFM houdt onder meer toezicht op aanbieders van consumptief krediet. Ze wil verantwoorde kredietverstrekking bevorderen en overkreditering tegengaan. Het risico dat leningen niet in het belang van de klant zijn, is een van de top-10 risico's voor de financiële sector die de AFM benoemt in haar jaaragenda 2018.^{iv}

Eén van de manieren waarop de AFM het consumentenperspectief meeneemt in haar toezicht is de AFM Consumentenmonitor^v, een halfjaarlijks onderzoek. In een screening

onder 46.500 respondenten, gaf een op de vijf volwassen Nederlanders aan consumptief krediet te hebben. Wanneer we roodstanden en creditcard-schulden meetellen, heeft 54% een consumptief krediet. Waarschijnlijk is dit nog een onderschatting, omdat mensen zich niet bij alle leenproducten realiseren dat het om een lening gaat (bijvoorbeeld bij maandelijks afbetalen van een telefoon, een populaire vorm van lenen onder jongeren^{vi}). Op basis van deze screening zijn 455 consumenten met een doorlopend krediet, persoonlijke lening en/of goederenkrediet in maart 2017 bevraagd.

Leningen en schaamte

Een op de zeven deelnemers was het eens met de stelling “*Ik schaam me ervoor dat ik een lening heb*”. Onder de deelnemers die zeiden moeite te hebben met rondkomen, was dit zelfs een op vier. Bij mensen die al in financiële moeilijkheden zitten, gaat een lening dus relatief vaak gepaard met schaamte. Verder zijn er grote verschillen tussen type leningen: Schaamte komt vaker voor onder mensen van wie de grootste lening een persoonlijke lening is, en veel minder onder mensen voor wie dat bijvoorbeeld een *private lease*-contract is, of een lening voor telefoonkosten.

Het gevoel van schaamte heeft een grote impact: van de groep mensen die zich schamen, ziet 77% zijn of haar lening als een last. Daarnaast gaat schaamte ook vaak samen met andere negatieve gedachten. Een grote meerderheid ervaart spijt – 78% had liever minder geleend. Ook vindt een meerderheid, 58%, zijn of haar leengedrag onverantwoord.

Oplossingen

We zien dus dat een behoorlijk deel van de mensen met een lening schaamte ervaart. Schaamte kan heel nuttig zijn als mensen een lening overwegen: het kan hen ervan weerhouden om een (mogelijk problematische) lening aan te gaan. Mensen die achteraf schaamte ervaren, kunnen echter in een negatieve spiraal terechtkomen. Als ze omgaan met schaamte door zich sociaal terug te trekken of statusproducten te kopen, kan het alleen maar lastiger worden om van problematische schulden af te raken. Hoe kunnen we dat voorkomen?

Om te beginnen kunnen we ons richten op de effecten van schaamte op gedrag. Om een vicieuze cirkel van schaamte en financiële problemen te voorkomen, kan het helpen om gevoelens van schaamte te minimaliseren. Bijvoorbeeld door mensen anoniem hulp te bieden bij hun schuldproblematiek. Ook is het belangrijk om te blijven benadrukken dat hulp zoeken bij financiële problemen niet iets is om je voor te schamen. De meest ambitieuze oplossing (naast het volledig wegnemen van schulden en armoede) is het wegnemen van schaamte rond schulden en armoede. Initiatieven als *Quiet*, dat een tijdschrift over stille armoede uitbracht en ondertussen een groeiende community heeft, kunnen helpen om het onderwerp bespreekbaar te maken. Als financiële problemen beter zichtbaar zijn, en mensen zien dat anderen ook worstelen met soortgelijke problemen, kan dit het obstakel van schaamte verminderen.

Daarnaast kunnen we optimaler leengedrag stimuleren. Helaas lijkt een waarschuwing 'Let op! Geld lenen kost geld' niet voldoende.^{vii} Educatie en informatie hebben een beperkt effect op gedrag.^{viii} In het rapport *Leengedrag onder de loep*^{ix} doet de AFM suggesties voor

interventies die meer op gedragswetenschappelijke inzichten zijn gebaseerd. Interventies die er rekening mee houden dat mensen voor beslissingen niet altijd een volledig rationeel keuzeproces doorlopen, bijvoorbeeld door gebrek aan tijd, motivatie of cognitieve capaciteiten.

De manier waarop een keuze wordt aangeboden, heeft een sterke invloed op wat mensen kiezen. Daarom lijkt het kansrijk om de keuzearchitectuur aan te passen. Voorbeelden zijn informatie vereenvoudigen of krediet niet als standaardoptie te bieden, maar consumenten hier expliciet voor te laten kiezen. En voor mensen die al een lening hebben: ze helpen zo snel en makkelijk mogelijk af te lossen. Schulden kunnen bijvoorbeeld sneller worden afgelost door mensen te helpen besparen op rentekosten.

Een slimme keuzearchitectuur kan het aantal problematische leningen omlaag brengen, waardoor minder mensen schaamte ervaren. Voor de groep mensen die zich al schamen, moeten we rekening houden met de effecten van schaamte op gedrag en de boodschap blijven uitdragen dat mensen zich niet hoeven te schamen voor het zoeken van hulp. Op deze manier kunnen mensen een stap zetten naar een gezonde financiële situatie.

ⁱ Walker, R., Kyomuhendo, G. B., Chase, E., Choudhry, S., Gubrium, E. K., Nicola, J. Y., ... Ming, Y. (2013). Poverty in global perspective: Is shame a common denominator? *Journal of Social Policy*, 42, 215–233.

<https://doi.org/10.1017/S0047279412000979>

ⁱⁱ Plantinga, A., Zeelenberg, M., Breugelmans, S.M. (2018). Financial shame in the Netherlands. *Working paper*.

ⁱⁱⁱ Plantinga, A., Breugelmans, S.M., & Zeelenberg, M. (2018). How shame in poverty relates to status consumption. *Working paper*.

^{iv} AFM Agenda 2018 <https://www.afm.nl/nl-nl/over-afm/blog/top-10-risicos/1>

^v Meer informatie en rapportages: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/consumentengedrag-consumentenonderzoek>

^{vi} ESB *Vooraf jongeren bezitten telefoonkrediet* <https://esb.nu/kort/20026697/vooral-jongeren-bezitten-telefoonkrediet>

^{vii} AFM, 6 december 2016 *'Let op! Geld lenen kost geld' geen onmiddellijk effect in verkoopomgeving* <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/dec/geld-lenen-geen-effect>

^{viii} AFM 15 oktober 2016 *Psychologie steeds meer onderdeel van toezicht* <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/okt/consumentengedrag>

^{ix} AFM, 25 januari 2018 *AFM onderzoek reikt inzichten aan voor betere kredietbeslissingen* <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2018/jan/rapport-leengedrag>