

Bewuste keuze bij lenen – gedragscode onder de loep

Projectgroep private lease
De Gedragsstudio (Felix Uhl)



Initiatief in het kort

De projectgroep Private Lease heeft een gedragscode opgesteld om hun klanten te beschermen. Zij willen dat hun klanten eerlijk en betrouwbaar producten kunnen huren.

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen of klanten goed onderbouwde keuzes maken wanneer zij een overeenkomst aangaan.

- Wat wil de klant zelf weten
- Wat moet de klant weten

Onderzoek

Globale opzet onderzoek

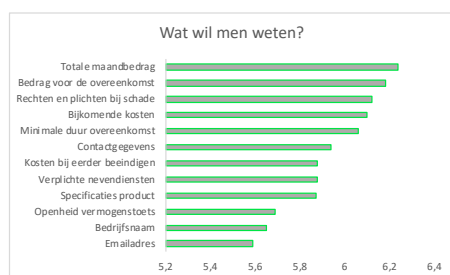
- Online experiment onder 500 participanten
- Acht condities: 4 (labels) x 2 (wel vs. geen mogelijkheid om terug te zoeken)

Methode

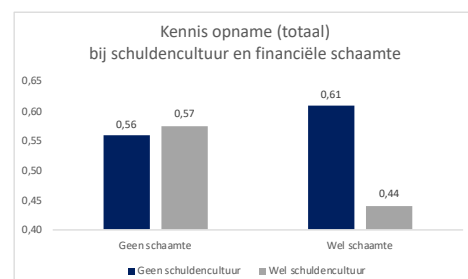
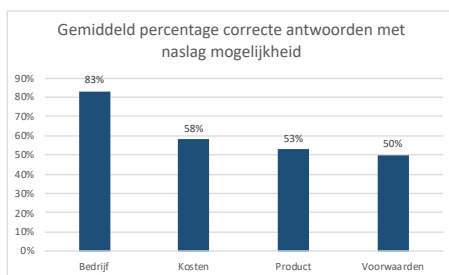
- Klanten kregen at random 1 van de 4 websites te zien
- Ze kregen de opdracht om een wasmachine te gaan leasen
- Nadat ze de gehele klantreis hadden gezien volgden 15 kennisvragen met ieder 4 antwoordmogelijkheden
- Naast de kennisvragen is er ook uitgevraagd wat consumenten zelf willen weten wanneer zij een product leasen

"Om consumenten te beschermen moeten aanbieders bepaalde informatie verstrekken, maar is dit gewoonweg teveel informatie voor een consument?"

Resultaten



* 7-punts Likertschaal



Wat wil de consument weten?

- Informatie over kosten vinden mensen het belangrijkste. Gevolgd door informatie over voorwaarden en product

Belangrijkste uitkomsten kennisvragen

- Kennis over het bedrijf wordt het best onthouden (beter dan over kosten, voorwaarden en product)

Schaamte en schuldencultuur hebben effect op beantwoorde kennisvragen

- Mensen die zich schamen voor hun financiële situatie en in een schuldencultuur leven waar het hebben van schulden normaal is score significant een stuk lager op het beantwoorden van de kennisvragen.

Wat zijn vervolgstappen ten behoeve van de consument

Aan de hand van deze inzichten is het duidelijk dat net als bij andere financiële producten/diensten klanten niet alles meer weten van wat ze precies afsluiten. Vervolgonderzoek zou moeten focussen op hoeveel klanten kunnen onthouden en op welke manier die informatie het beste kan worden aangereikt.

Meer weten?

Neem dan contact op met De Gedragsstudio. Stuur een mail naar felix.uhl@degedragsstudio.nl of bel 06 - 46 35 44 13.