

België

European Consumer Payment Report 2021

intrum

Inhoud

Belangrijkste bevindingen	2
Intrum in het kort	2
Resultaten 2021	3
De impact van Covid-19 op financieel welzijn	3
Rekeningen op tijd te betalen	8
Krediet en schulden beheren tijdens een pandemie	12
Sparen voor de toekomst	15
Financiële geletterdheid	17
Duurzame consumptie	20
Over het rapport	23

Intrum in het kort

Er werken ongeveer 10.000 mensen bij Intrum. Wij helpen onze opdrachtgevers bloeien door te zorgen voor hun klanten. Onze medewerkers hebben elke dag 250.000 contacten met klanten van onze opdrachtgevers. Wij helpen particulieren en bedrijven bij hun financiële uitdagingen en onze opdrachtgevers bij het veilig stellen van betalingen. Op deze manier leiden wij de weg naar een gezonde economie.

Belangrijkste bevindingen voor België

Angst voor inflatie wakkert bezorgdheid over economisch herstel aan

De stijgende inflatie belemmert consumenten in België om voldoende te sparen voor de toekomst, wat dit jaar een voelbaar negatieve impact had op het financieel welzijn van de Belg. Bijna zes op tien Belgen (57%) zeggen dat hun rekeningen sneller stijgen dan hun inkomen, wat opmerkelijk hoger is dan het Europese gemiddelde van 47 procent.

Hoewel verwacht wordt dat de Belgische economie zal terugkeren naar pre-pandemie niveaus tegen eind 2021,¹ zegt een op vier Belgen (24%) minder dan 5 procent van hun salaris elke maand te kunnen sparen.

De Belgische respondenten zijn pessimistisch over de waarschijnlijke snelheid van het herstel, ondanks de officiële schattingen over een terugkeer naar de normaliteit. Een op vier Belgen (24%) verwacht dat de pandemie nog minstens twee jaar impact zal hebben op hun financiën, terwijl 44 procent denkt dat het nog minstens 12 maanden zal duren.

1) <https://www.brusseltimes.com/belgium/184533/belgian-economy-should-return-to-its-pre-crisis-level-before-the-end-of-the-year/>

De impact van Covid-19 op het financieel welzijn

De economische onrust van 2020 bleef in 2021 duren en houdt sommige consumenten nog steeds bezig. Hoewel alles in Europa stilaan weer normaal wordt – restaurants en concertzalen openen hun deuren weer en werknemers keren terug naar kantoor – blijkt uit onze enquête dat de pandemie een donkere schaduw over het financiële welzijn van de consument werpt.

Bijna de helft van de Belgische consumenten (44%) meent dat corona nog minstens 12 maanden een negatieve invloed heeft op hun financiën. Een op vier Belgische consumenten (24%) vreest dat zijn financieel welzijn pas over minstens twee jaar weer normaal is.

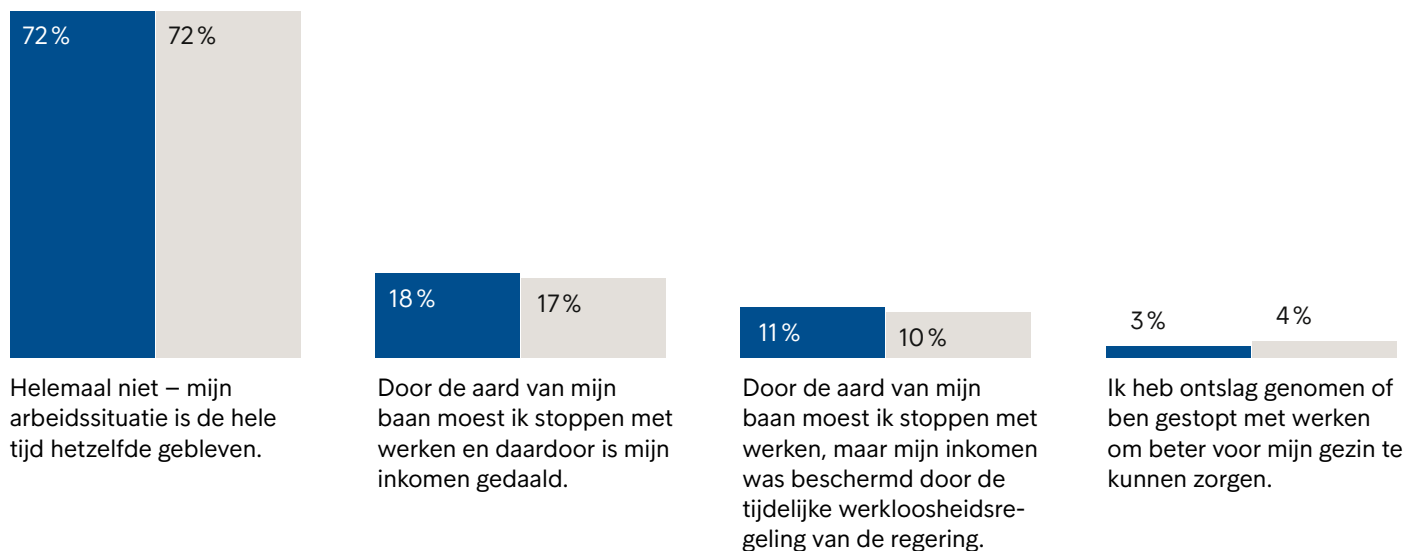
Ook zien we dat de pandemie een aantal landen en demografische groepen buitensporig heeft getroffen. Hoewel de arbeidssituatie van de meeste werknemers niet direct werd beïnvloed, zegt bijna vier op tien (37%) Belgen dat ze vandaag armer zijn dan vóór de crisis. Vooral huishoudens met een laag inkomen zijn het zwaarst getroffen, waardoor de economische ongelijkheid in de samenleving toeneemt.

Anderzijds konden Belgische consumenten zich dankzij de pandemie richten op financiële zekerheid. 41 procent verklaart geld opzij te zetten om hun financiële welzijn te beschermen, en 38 procent heeft doelstellingen vooropgesteld om hun rekeningen en spaargeld beter te beheren. Volgens 26 procent is de pandemie de ideale kans om hun financiën te verbeteren.

In hoeverre heeft de coronacrisis sinds haar begin een invloed gehad op uw arbeidssituatie?

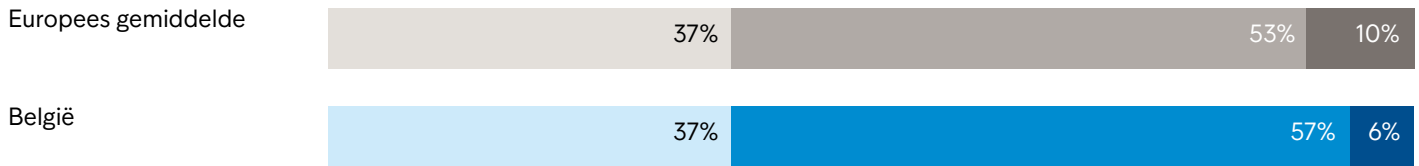
● België

● Europees gemiddelde



Welke van de volgende mogelijkheden beschrijft het best uw algemene financiële welzijn vandaag (dus uw vermogen om rekeningen te betalen of te sparen), in vergelijking met de situatie vóór de pandemie?

● Ik ben slechter af dan toen
 ● Er is niet echt iets veranderd
 ● Ik ben beter af dan toen
 (Europees gemiddelde in het grijs)

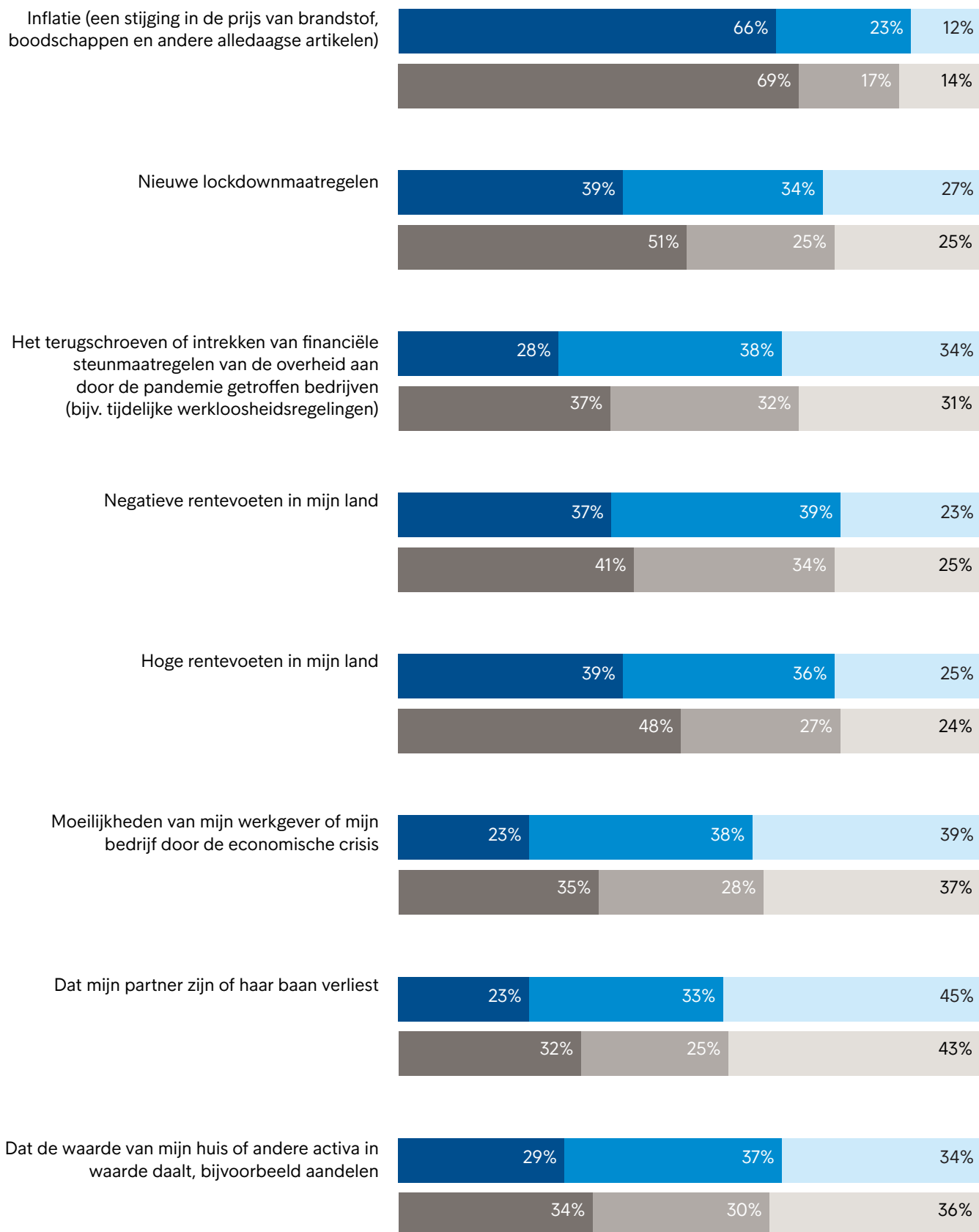


U zei dat u nu beter af bent dan vóór de pandemie. Hoe komt dat?

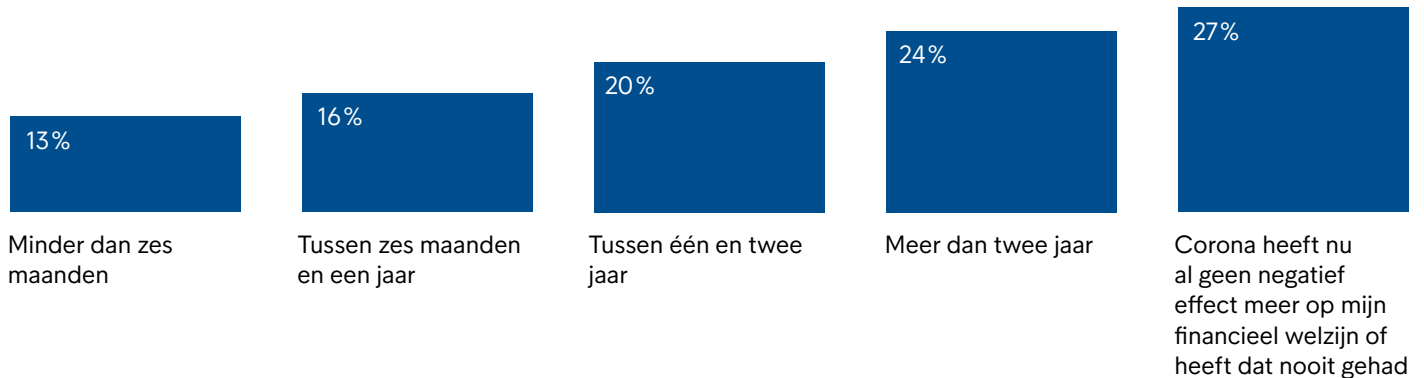


Bent u bezorgd, en zo ja, in welke mate, over de impact op uw financieel welzijn van het volgende?

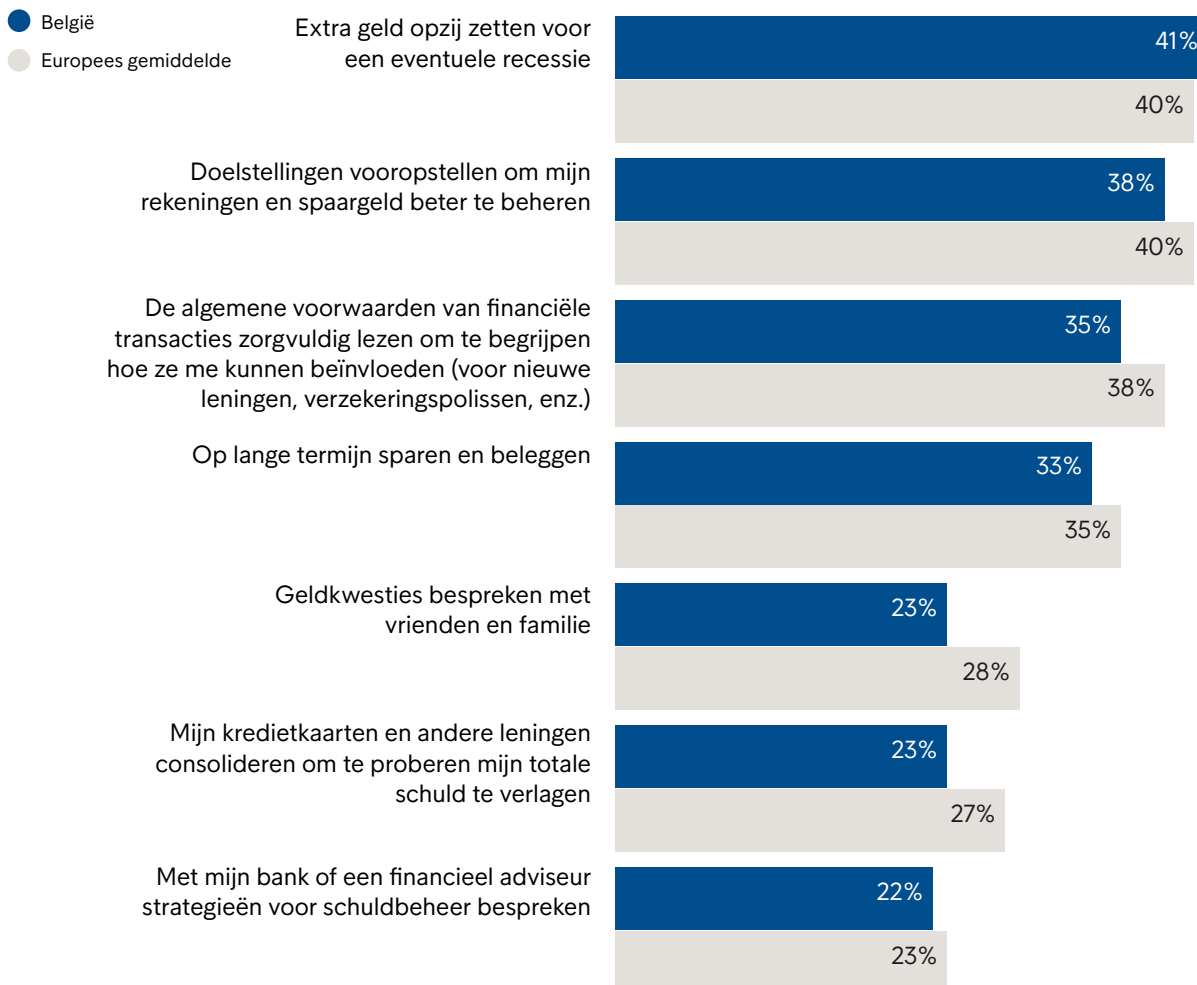
● Bezorgd ● Neutraal ● Niet bezorgd
(Europees gemiddelde in het grijs)



Wanneer zal corona volgens u geen negatief effect meer hebben op uw financieel welzijn (d.w.z. uw vermogen om rekeningen te betalen of te sparen)?



Is de kans, sinds corona de economische activiteit heeft verstoord, groter of kleiner dat u het volgende doet om uw financieel welzijn te beschermen?





Anna Zabrodzka
Senior Economist
Intrum

“In heel Europa zien we tekenen van hoop, maar het is voorbarig om te geloven dat de crisis voorbij is. Het herstel gaat sneller voor sommige consumenten en voor sommige regio's dan voor andere. Er is nog veel onzekerheid over hoe de belangrijkste uitdagingen – zoals knelpunten in de toeleveringsketen, stijgende energieprijzen en de opkomst van nieuwe virusstammen – zullen evolueren en impact hebben op het financiële welzijn van de consument in de komende maanden.”

Gaat u akkoord met de volgende uitspraken?

26%

akkoord
(Europees gemiddelde,
27%)

Ik beschouw de
pandemie als de perfecte
gelegenheid om mijn
financiën beter te gaan
beheren en voor mezelf en
mijn gezin een stabielere
toekomst uit te bouwen.

58%

akkoord
(Europees gemiddelde,
59%)

Ik verwacht niet dat corona
tijdens mijn leven de enige
pandemie of wereldwijde
crisis zal zijn, dus ik wil mijn
financiële positie graag
versterken voor de volgende
eraan komt.

20%

akkoord
(Europees gemiddelde,
25%)

Uiteindelijk heeft de
financiële stress van
corona mij en mijn
partner dichter bij
elkaar gebracht.



Vermogen om rekeningen op tijd te betalen

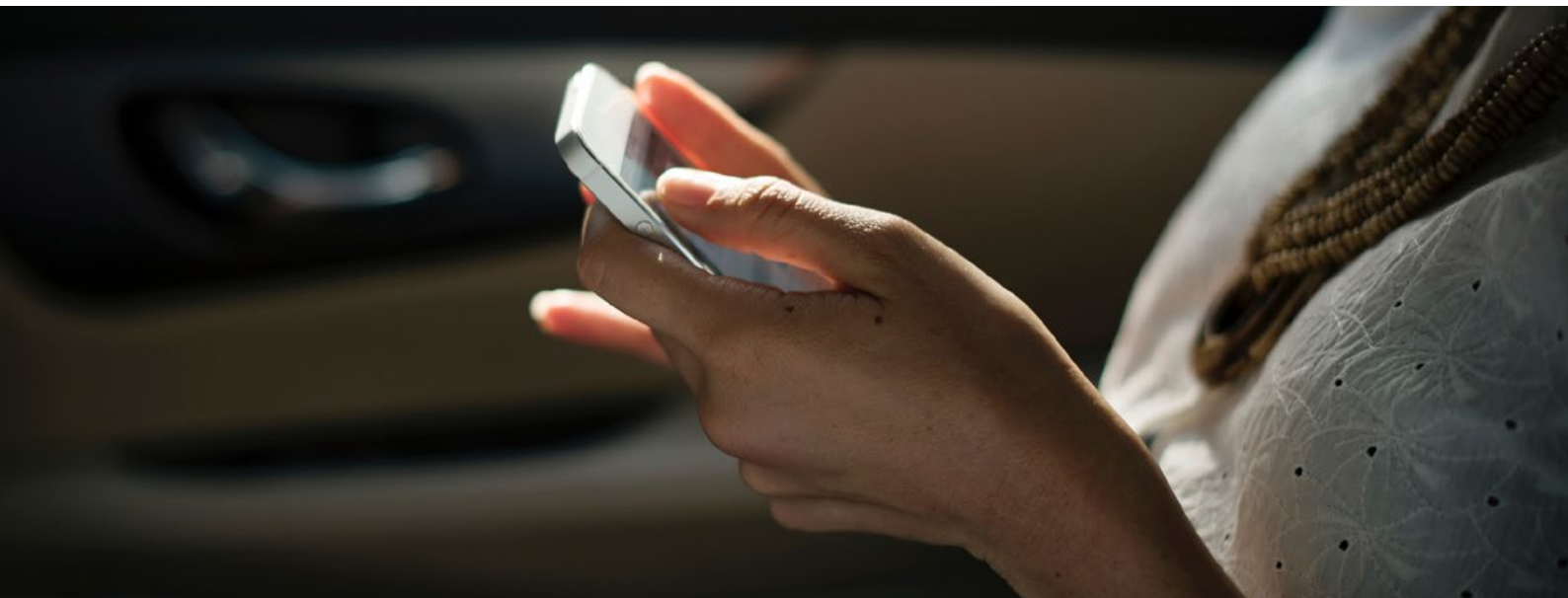
25%

zegt minder dan 10 procent van hun inkomen over te hebben nadat ze hun rekeningen hebben betaald. Het Europese gemiddelde is 23 procent.

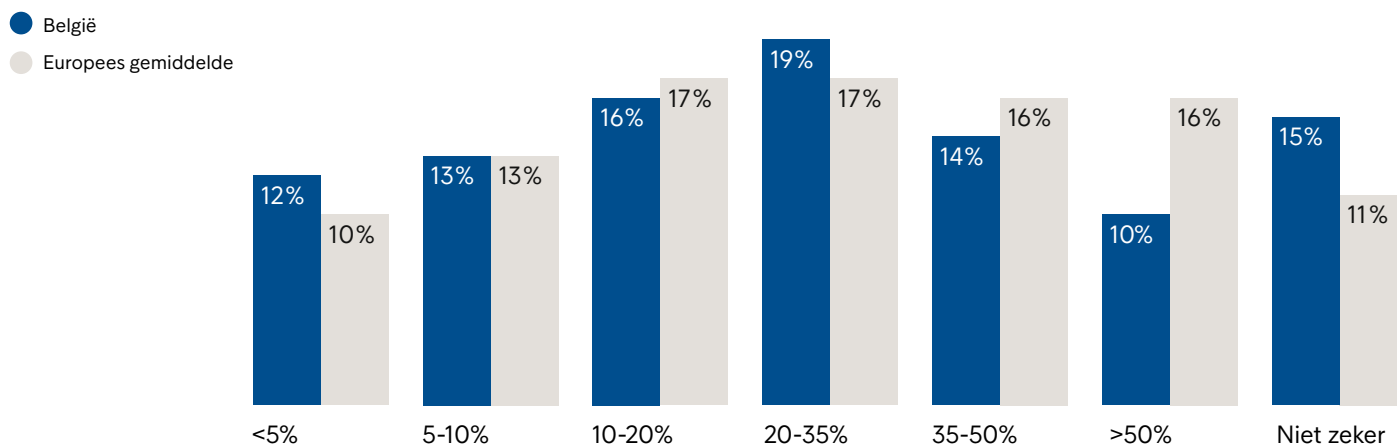
De coronacrisis zal een blijvende impact hebben op het vermogen van Belgische consumenten om hun gezinsfinanciën te beheren. Velen maken zich zorgen over steeds hogere rekeningen en zijn bang dat ze hun financiële verplichtingen niet kunnen nakomen, wat dan weer een negatieve invloed heeft op hun welzijn.

Dat blijkt ook uit onze enquête. 40 procent verklaart namelijk dat steeds hogere rekeningen een negatief effect hebben op hun algemeen welzijn. 57 procent zegt dat hun rekeningen sneller stijgen dan hun inkomen.

Naarmate het herstel aantrekt, zijn sommige consumenten door de stijgende inflatie in Europa financieel slechter af. Naarmate de inflatie toeneemt, zegt 25 procent in onze Belgische enquête minder dan 10 procent van hun inkomen over te hebben nadat ze hun rekeningen hebben betaald, en velen zouden het allicht moeilijk hebben met een algemene prijsstijging.



Welk percentage van uw maandloon hebt u over nadat u alle rekeningen van uw huishouden hebt betaald (inclusief huur/hypotheek/nutsvoorzieningen en eventuele afbetalingen van leningen/kredietkaarten)?

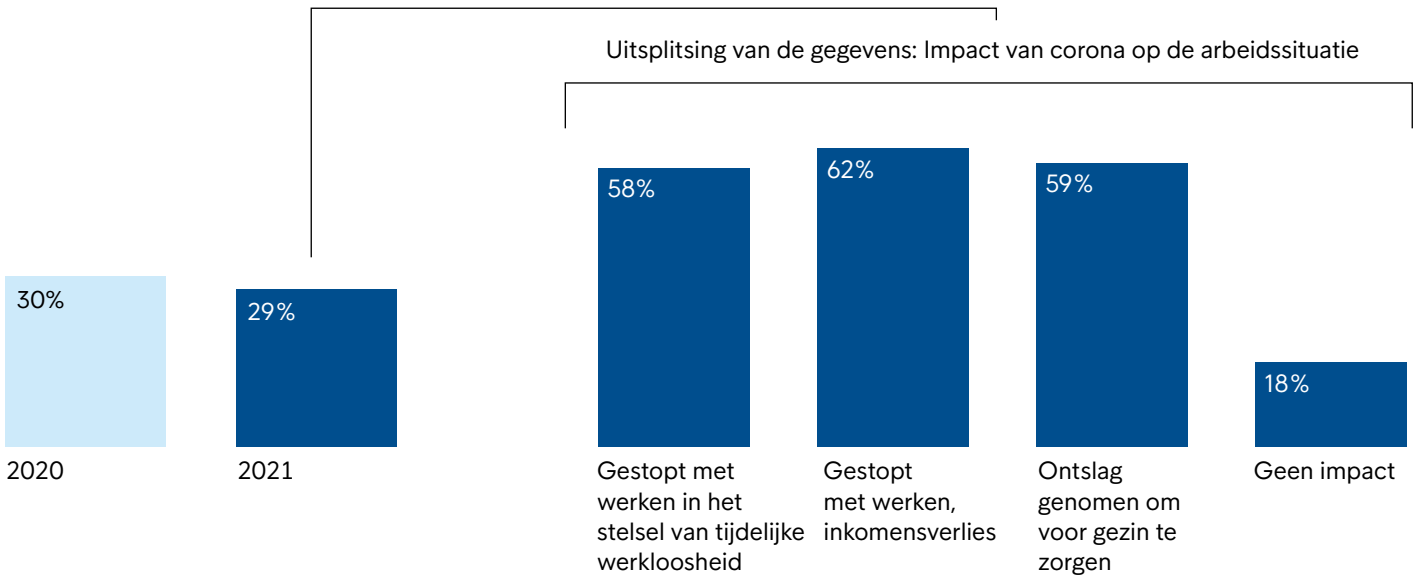


In totaal verklaart 29 procent de voorbije 12 maanden een rekening niet op tijd te hebben betaald. Als we kijken naar de impact van corona op de arbeidssituatie, dan stijgt dit percentage tot 58 procent voor wie gestopt is met werken in het kader van de tijdelijke werkloosheidsregeling, wat opnieuw aantoont dat de pandemie een ongelijk effect heeft.

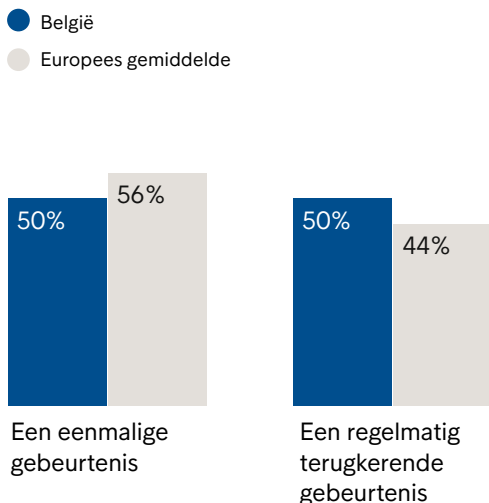
De belangrijkste reden waarom rekeningen niet betaald worden, is dat er simpelweg onvoldoende geld beschikbaar is (38%). Een op drie respondenten (32%) vergeet tijdig te betalen. Een of vijf respondenten ziet een verband met de Covid-19 crisis: men verloor zijn inkomen (14%) of de werkgever kon het salaris niet betalen (9%).

Wanneer betaling wat moeilijker lukt, krijgen nutsfacturen (gas, water elektriciteit, internet en telefoon) en facturen voor huisvesting (huur of afbetaling van de hypotheek) voorrang. Facturen van e-shops, facturen voor kinderopvang en schoolfacturen krijgen over het algemeen de laagste prioriteit.

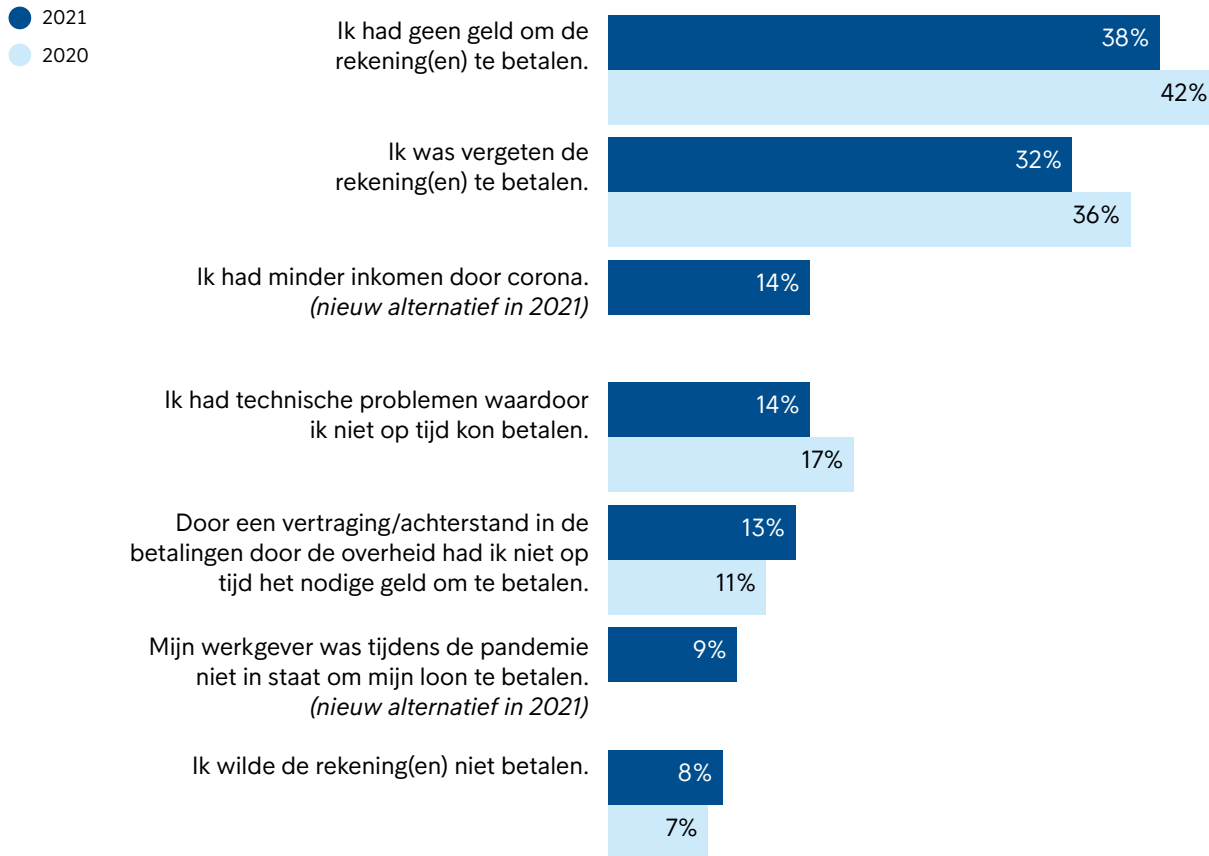
Hebt u in de voorbije 12 maanden een of meerdere keren een rekening niet op tijd betaald? (ja)



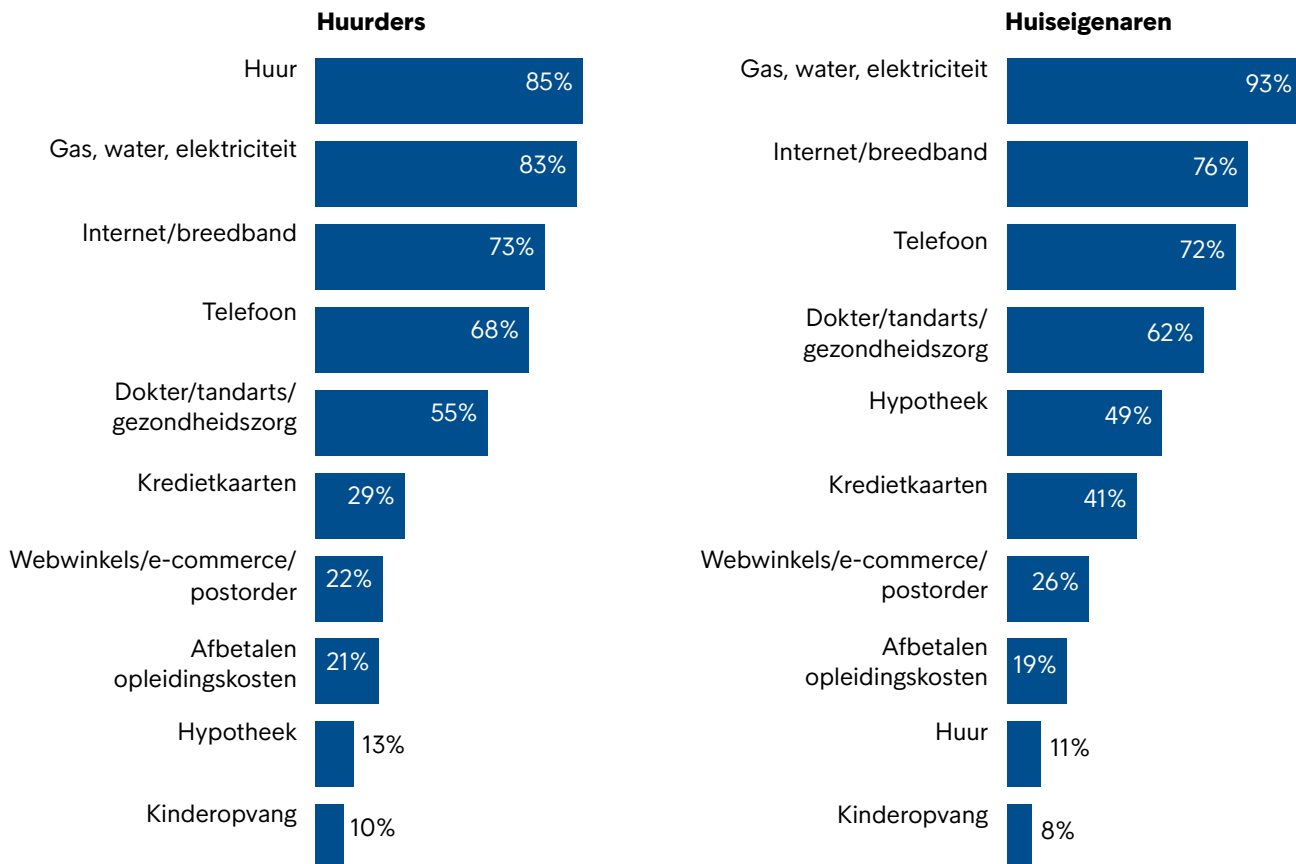
U hebt gezegd dat u de voorbije 12 maanden meer dan één rekening niet op tijd hebt betaald. Zou u dit omschrijven als:



Om welke redenen hebt u uw rekening(en) niet op tijd betaald?



Welke van de volgende soorten rekeningen geeft u elke maand prioriteit?





Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgium

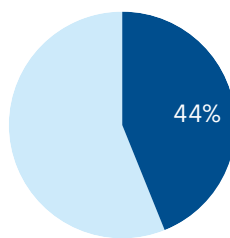
“Bij Intrum spreken we elke dag meer dan 250.000 mensen met onbetaalde rekeningen. Onze belangrijkste taak is het vinden van een goede oplossing voor alle betrokkenen. Onze enquête toont dat sommige consumenten zich, na de coronapandemie, in een moeilijke financiële situatie bevinden en moeite hebben om hun rekeningen te betalen. De pandemie vergroot in ons land bestaande ongelijkheden, zoveel is duidelijk. Ons advies aan particulieren is om zo snel mogelijk hulp te zoeken wanneer zich financiële problemen stellen.”



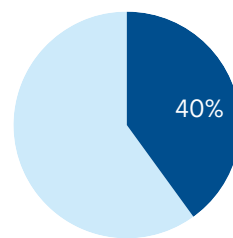
21%

verklaart vaker langere betalingstermijnen te vragen bij betalingen voor goederen of diensten dan voor de pandemie.

Mijn bezorgdheid over steeds hogere rekeningen heeft een negatief effect op mijn algemeen welzijn (*akkoord*)



2020

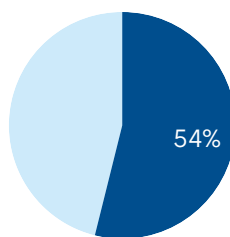


2021

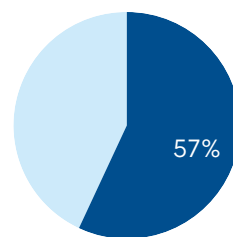
18%

verklaart het afgelopen jaar kmo's of zelfstandigen later voor goederen of diensten te hebben betaald dan overeengekomen.

Mijn rekeningen stijgen sneller dan mijn inkomen (*akkoord*)



2020



2021

Beheer van krediet en schuld tijdens een pandemie

25%

verklaart geld te hebben geleend of de limiet van hun kredietkaart te hebben bereikt om in de voorbije zes maanden de rekeningen te betalen. In 2020 zei 20 procent hetzelfde.

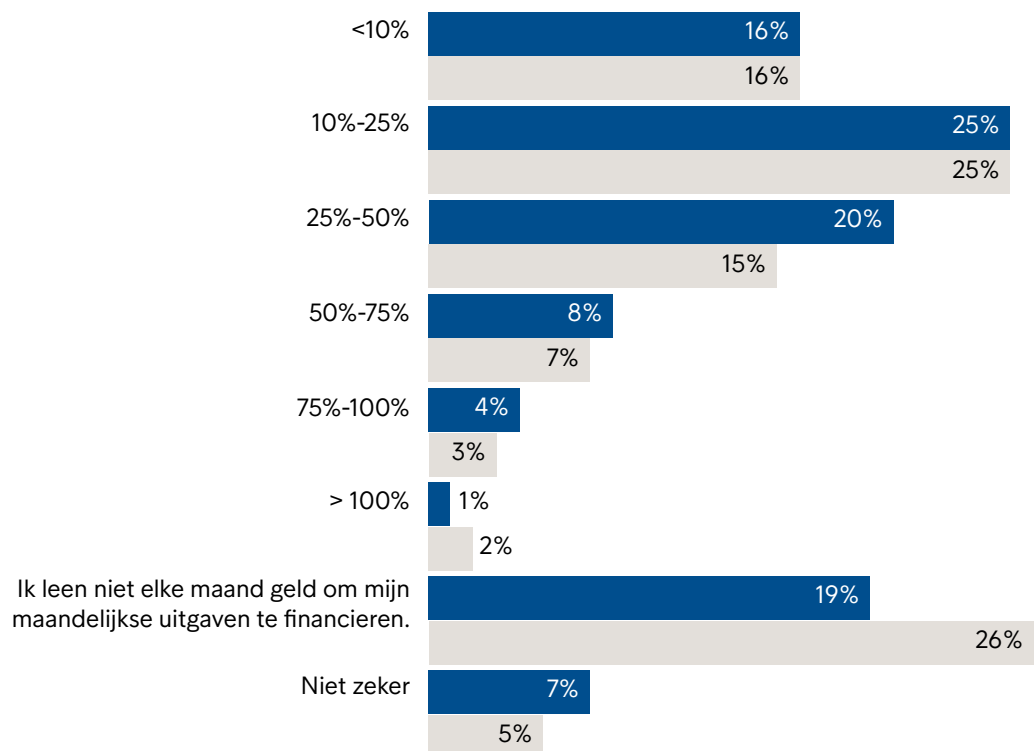
Als gevolg van de daling in het beschikbare inkomen vanwege de aanhoudende pandemie gaan sommige Belgen in 2021 extra schulden aan. Niet minder dan een op vier Belgen verklaart geld te hebben geleend of de limiet van zijn kredietkaart te hebben bereikt om in de voorbije zes maanden de rekeningen te betalen.

Anderzijds zien we bij Intrum dat, hoewel de trend verschilt per sector, over het algemeen het aantal gevallen van schuldinvordering afneemt. Dat is grotendeels te verklaren doordat meer en meer bedrijven reeds vroeger in het debiteurenbeheer proces activiteiten uitbesteden aan gespecialiseerde partners, waardoor de financial customer journey professioneler beheerd wordt en betalingen versnellen.

Langs de ene kant daalt voor gezinnen met schulden de waarde van hun schuld bij een inflatiestijging als de reële rentevoet (= nominale rentevoet - inflatiepercentage) daalt. Langs de andere kant doet een hoge inflatie de huishouduitgaven stijgen, wat vooral gezinnen met lage inkomens snel in financiële problemen kan brengen. Desondanks verklaart 23 procent geen extra moeite te willen doen om te begrijpen op welke manier wijzigende rentevoeten een invloed hebben op hun schuldverplichtingen.

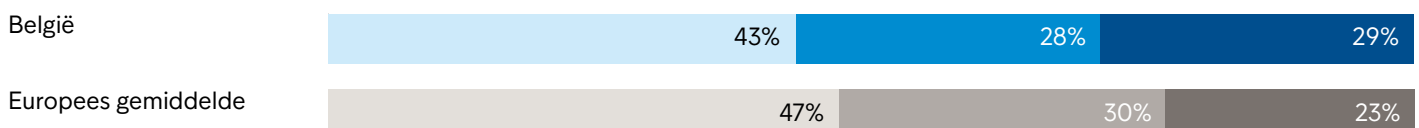
Hoeveel leent u gemiddeld elke maand in verhouding tot uw maandinkomen (hypotheek en kredietkaarten niet meegerekend)?

● België
● Europees gemiddelde



Hebt u door de coronacrisis geld geleend – uw hypotheek niet meegerekend – of de limiet van uw kredietkaart bereikt om een artikel te kopen voor uw kind(eren)?

● Ja, eenmaal ● Ja, meer dan eens ● Nee
(Europees gemiddelde in het grijs)





15%

verklaart minder zicht te hebben op kortetermijnleningen (kredietkaarten en leningen) dan vóór de pandemie. Het Europese gemiddelde is 18 procent.

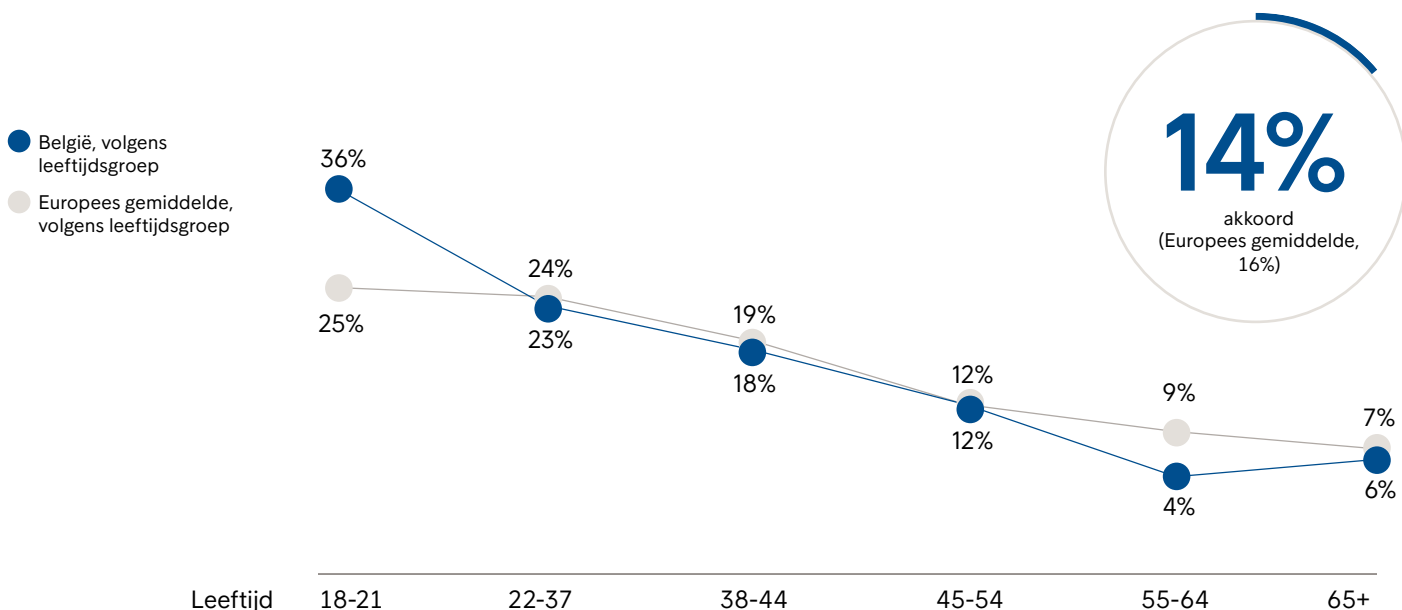
16%

verklaart niet meer te weten hoeveel geld ze elke maand uitgeven aan digitale abonnementen (bijv. streamingplatforms en apps). Het Europese gemiddelde is 15 procent.

Op Europees niveau verklaart een op zeven (16%) geen zicht te hebben over zijn eigen schuld. In België zegt 14 procent dat zij niet weten hoeveel zij schuldig zijn. Van alle leeftijdsgroepen kennen vooral de jongere generaties de omvang van hun schuldverplichtingen niet meer.

Het is mogelijk zorgwekkend dat veel jonge consumenten weinig controle hebben over hun persoonlijke financiën, vooral omdat ze zich al vroeg in financiële moeilijkheden zouden kunnen bevinden. Deze leeftijdsgroep heeft echter een lager beschikbaar inkomen dan andere leeftijdsgroepen, en het krediet dat zij krijgen toegewezen is beperkt tot hun inkomensniveau, wat dan weer een grens stelt aan de grootte van hun lening.

Ik wil niet weten hoeveel geld ik in totaal verschuldigd ben (akkoord)

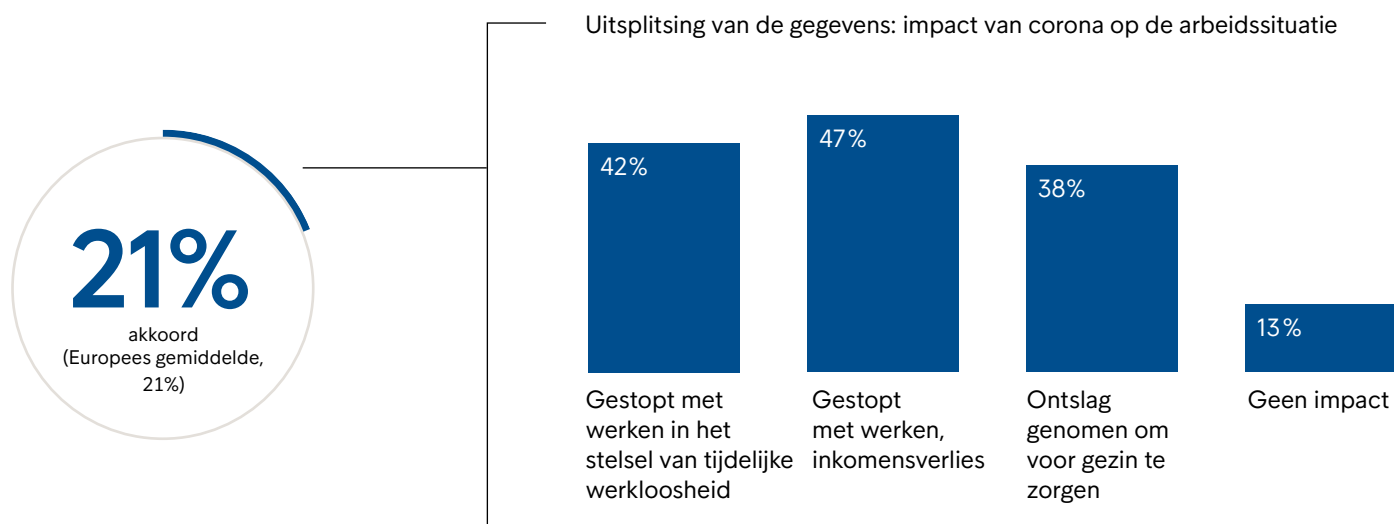




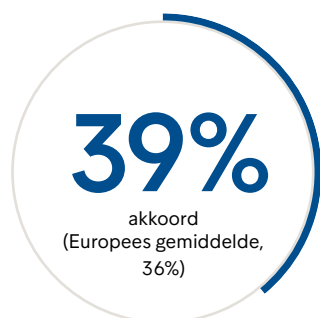
Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgium

“Door de pandemie hebben sommige consumenten extra schulden gemaakt om de eindjes aan elkaar te knopen. Uit ons onderzoek blijkt dat velen niet meer weten hoeveel ze in totaal verschuldigd zijn. Dit gebrek aan overzicht en de toenemende inflatie leiden in de nabije toekomst ongetwijfeld tot een stijging van het aantal betalingsproblemen. Bedrijven zullen hun credit management moeten herzien om de uitdagingen die voor ons liggen het hoofd te bieden en kredietverliezen te beperken.”

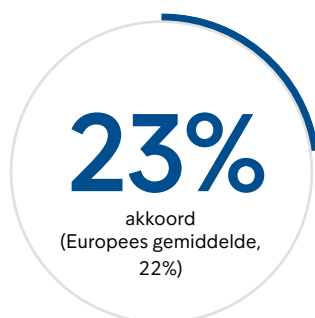
Ik heb nu meer kans om een schuldafbetaling te missen dan vroeger, voor zover ik me kan herinneren (akkoord)



Gaat u akkoord met de volgende uitspraken?



Ik vind het nu minder comfortabel om te lenen dan vóór de pandemie.



Als de rente verandert, doe ik geen moeite om te begrijpen wat het effect daarvan is op mijn schuldverplichtingen.

Sparen voor de toekomst

48%

zijn ontevreden over het bedrag dat ze elke maand kunnen sparen. In 2020, zei 50 procent hetzelfde. Het Europese gemiddelde voor 2021 is 54 procent.

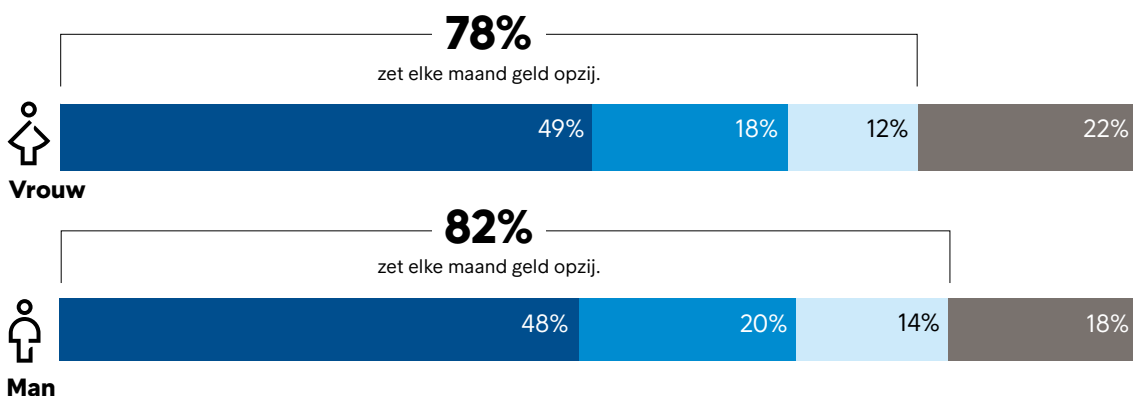
De coronacrisis heeft niet alleen een onmiddellijke impact gehad op ieders persoonlijke financiën, maar heeft op veel langere termijn ook gevolgen voor het vermogen van de consument om te sparen voor de toekomst. Volgens Eurostat is de totale spaarquote in 2020/2021 in het algemeen gestegen. Uit onze enquête blijkt dat 78 procent van de Belgische vrouwen en 82 procent van de Belgische mannen elke maand kan sparen, maar bijna de helft (48%) is niet tevreden over het bedrag dat ze elke maand kunnen sparen.

De belangrijkste redenen om te sparen voor Belgen zijn zich voorbereiden op onverwachte kosten (75%), een appeltje voor de dorst tijdens zijn pensioen (46%) en om te kunnen reizen (44%).



Welk percentage van uw loon spaart u gemiddeld elke maand?

- <10%
- 10-20%
- >20%
- Ik zet niet elke maand geld opzij.





Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgium

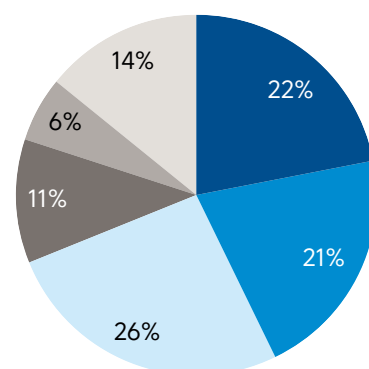
“Over het algemeen zien we dat de spaarquote in heel Europa is gestegen tijdens de pandemie, voornamelijk gedreven door de hoge inkomensklasse, waarin mensen hun baan hebben behouden, maar minder kansen hebben gehad om geld uit te geven aan vrijetijdsactiviteiten zoals uit eten gaan en reizen.

Huishoudens met een laag inkomen werden vaker met jobinstabiliteit en financiële problemen geconfronteerd, wat tot uiting komt in hun spaarpatroon.

De lage inkomens zijn ook het sterkst geraakt door de recente stijging van de inflatie. Degenen die tijdens de pandemie spaarden, zullen het gemakkelijker vinden om de groeiende gezinskosten op te vangen zonder betalingsproblemen.”

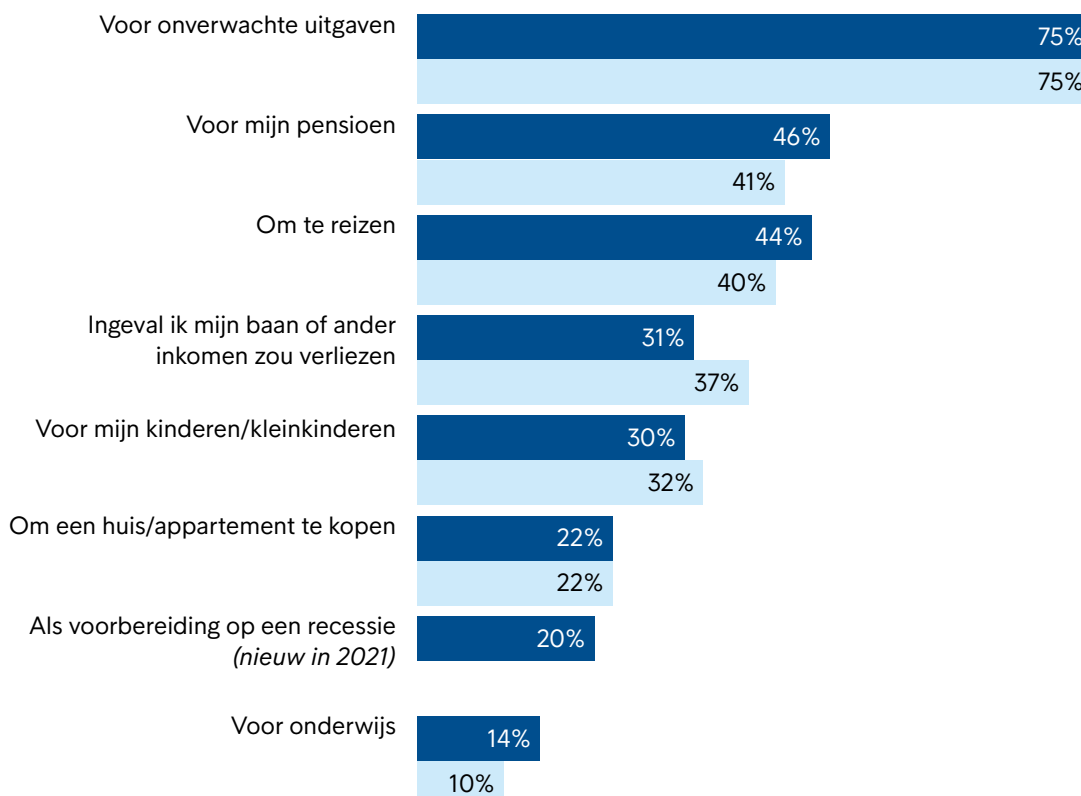
Hoeveel kunt u van uw spaargeld betalen bij een onvoorziene gebeurtenis (bijv. om uw auto te repareren) zonder schulden te hoeven maken?

- Minder dan één maandloon
- Eén maandloon
- 2-3 maal mijn maandloon
- 4-6 maal mijn maandloon
- 7-12 maal mijn maandloon
- Meer dan 12 maal mijn maandloon



Wat zijn uw belangrijkste redenen om elke maand geld te sparen?

- 2021
- 2020



Financiële geletterdheid

Financiële geletterdheid is het vermogen om te begrijpen hoe geld werkt: het geheel van vaardigheden en kennis waarmee wij weloverwogen en effectieve financiële beslissingen kunnen nemen. Lagere inkomens, werkonzekerheid en het vooruitzicht van een wereldwijde recessie betekenen dat consumenten nu meer dan ooit uitgerust moeten zijn met de kennis die zij nodig hebben om hun financiën te beheren.

Uit onze enquête blijkt dat er door de economische onzekerheid een hernieuwde belangstelling ontstaat om de financiële geletterdheid in heel Europa te verbeteren. 85 procent van de Belgische consumenten zegt dat het niveau van hun financiële vorming voldoende of uitstekend is.

De financiële onrust bij consumenten neemt toe door de stijgende inflatie in heel Europa, in grote mate veroorzaakt door de hogere energieprijzen en de onderbrekingen in de bevoorradingsketens. Er bestaat echter onzekerheid over het effect van de inflatie op gezinnen. Volgens onze enquête begrijpt amper 75 procent bijvoorbeeld wat het effect op hun geld zou zijn als de inflatie meer zou bedragen dan de rente op hun spaargeld. Daaruit blijkt opnieuw de noodzaak aan betere financiële vorming.

Ongeveer de helft van de Belgen vertrouwt nog steeds op zijn bank voor financieel advies. Een op vijf Belgen zoekt online naar antwoorden op zijn vragen.

Wat opvalt is dat vrouwen minder vaak dan mannen advies inwinnen bij de eigen ouders en meer bij andere familieleden. Mannen richten zich dan weer vaker dan vrouwen tot online zoeken, social media en de klassieke media.

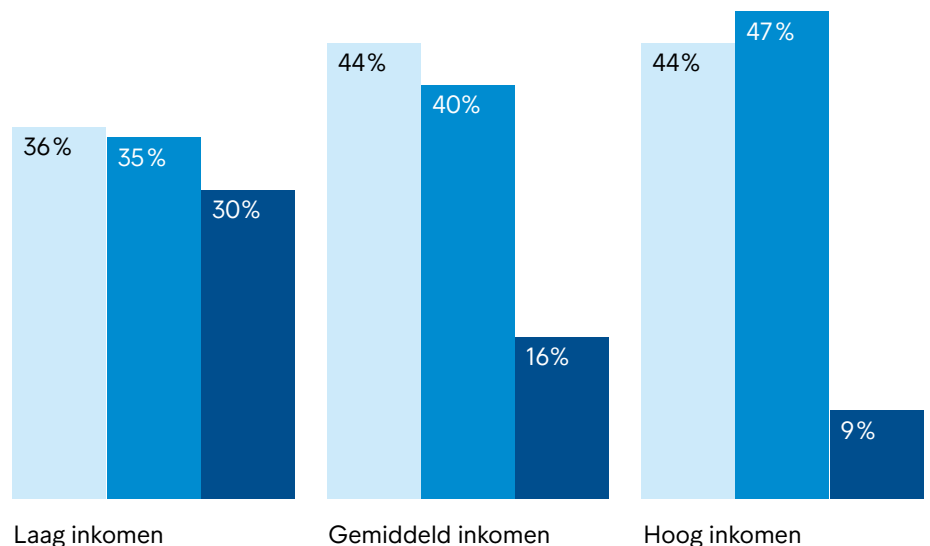
Meer dan de helft van de Belgen (52%) tracht zijn kinderen meer kennis door te geven over financiële principes dan hun ouders bij hen deden. Slechts zes op tien Belgen waarschuwen hun kinderen voor de risico's van schulden aangaan.

85%

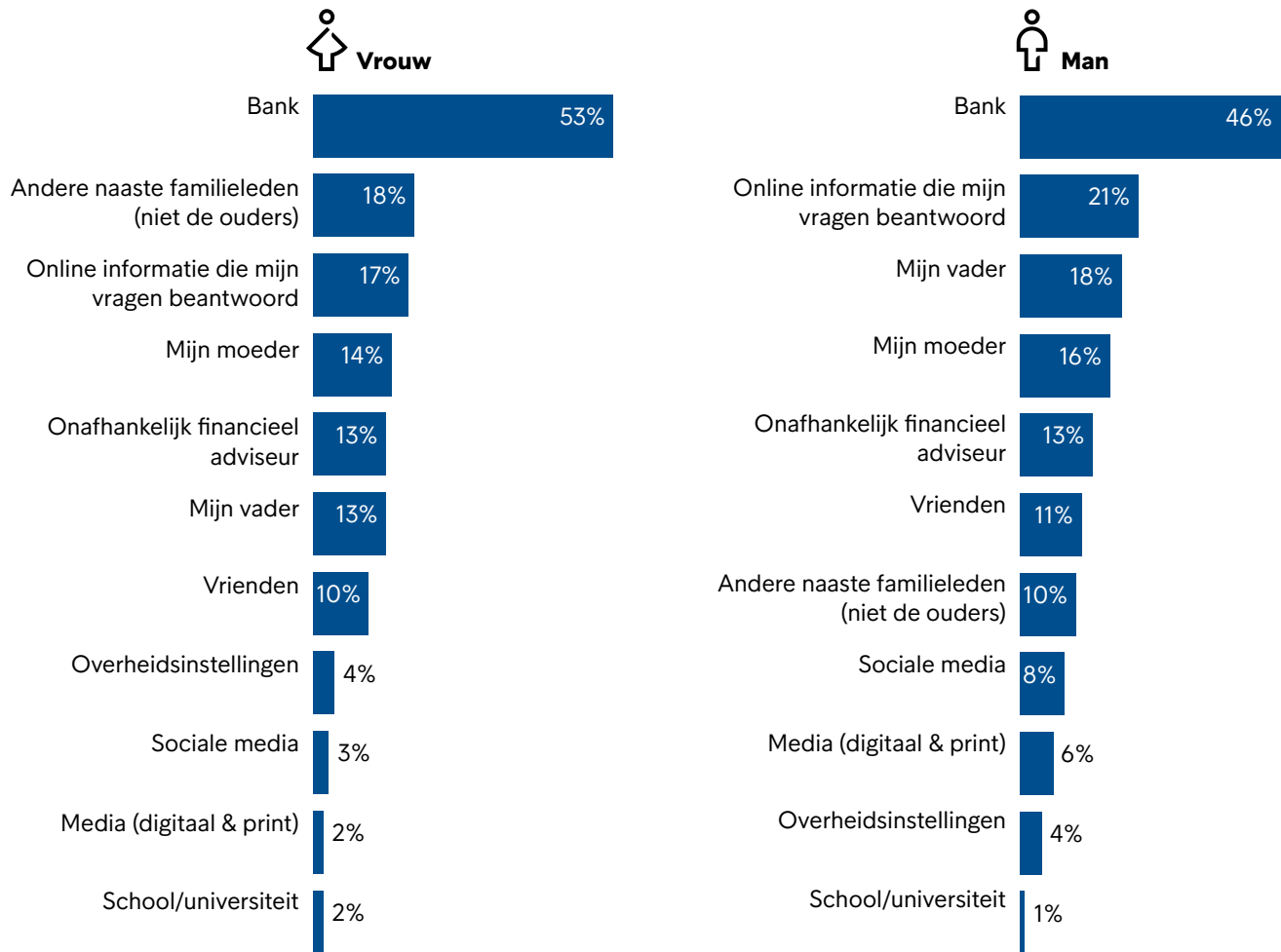
verklaart een toereikende of uitstekende financiële vorming te hebben gekregen. 43 procent van hen verklaart echter nog steeds advies nodig te hebben over complexe financiële aangelegenheden.

Zelfverklaard niveau van financiële vorming, uitgesplitst volgens inkomensgroepen

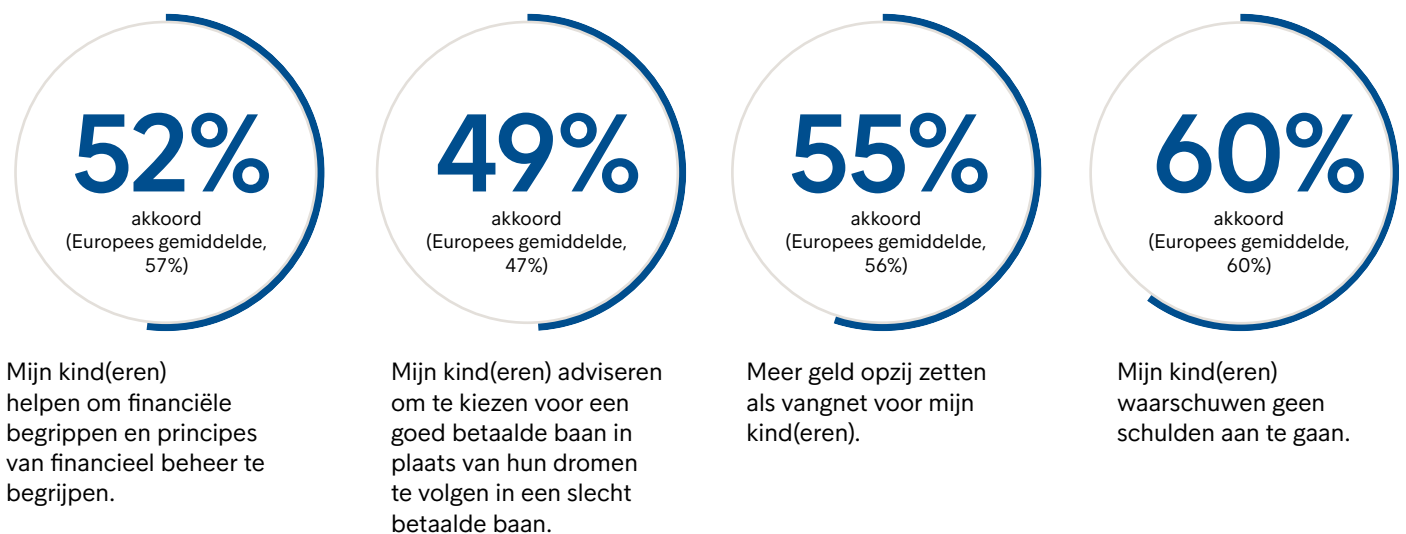
- Ik heb voldoende financiële vorming gekregen om mijn dagelijkse financiën te beheren, hoewel ik nog steeds advies nodig heb over complexere financiële zaken (bijv. pensioenplanning en beursinvesteringen).
- Ik heb een uitstekende financiële vorming gekregen en ik kan probleemloos complexe financiële zaken beheren.
- Ik vind niet dat ik voldoende financiële vorming heb gekregen om mijn dagelijkse financiën te beheren en vraag vaak extern advies.



Welke van de volgende bronnen vertrouwt u het meest als u financieel advies nodig hebt?



Bent u als ouder met (een) kind(eren) jonger dan 18 meer geneigd om het volgende te doen dan vroeger?





Kristin Andersson
PR, Media and
Public Affairs Director
Intrum

“Na jaren van extreem lage leenkosten, is de recente versnelling van de inflatie en de druk die deze legt op de rentetarieven een signaal om snel uw financiële kennis bij te spijkeren.

Economische risico's begrijpen, is de basis van financieel welzijn en een stabiele toekomst. Bij Intrum nemen we actief deel aan discussies op EU-niveau over de noodzaak van financiële geletterdheid.”

25%

zegt niet te begrijpen hoe negatieve rentevoeten een invloed zouden kunnen hebben op hun financieel welzijn (d.w.z. het vermogen om rekeningen te betalen of geld te sparen). Het Europese gemiddelde is 27 procent.



Duurzame consumptie

Consumenten gedragen zich anders, wat voor bedrijven nieuwe uitdagingen met zich meebrengt. Na een jaar van weersextremen, met verwoestende overstromingen in België & Duitsland en bosbranden in Griekenland, blijkt uit ons onderzoek dat consumenten onethische bedrijven afstraffen.

Nog een teken dat consumenten bedrijven steeds vaker verantwoordelijk houden voor hun duurzaamheidsbeloften is dat ruim de helft van de Europese consumenten (52%) niet zou kopen van een bedrijf waarvan ze weten dat het schadelijk is voor het milieu. Dit is ook duidelijk in België, waar wel 45 procent hetzelfde verklaart.

Sociale media blijven een belangrijke rol spelen en zetten duurzame consumptie hoog op de agenda. Hoewel 31 procent van de Belgen zegt dat sociale media druk uitoefenen om meer te consumeren, maken social media mensen ook bewuster van duurzame producten.

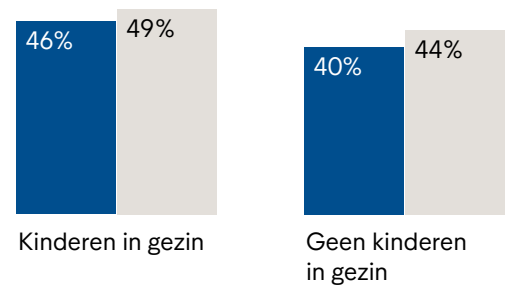
Uit ons onderzoek blijkt ook dat Belgische consumenten steeds bewuster omgaan met afval, en 58 procent zegt actief te consumeren.

31%

zegt dat sociale media druk creëren om meer te consumeren dan nodig. Dit was in 2020 hetzelfde. Het Europese gemiddelde in 2021 is 38 procent.

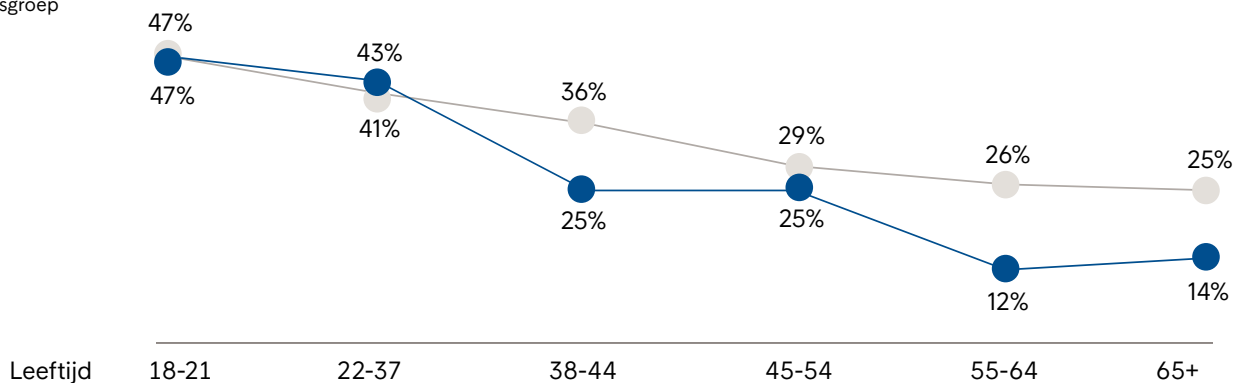
Ik ben door mijn belangstelling voor duurzaamheid gemotiveerd om minder uit te geven (akkoord)

● België
● Europees gemiddelde



Door sociale media koop ik bewuster artikelen die ethisch/duurzaam zijn (akkoord)

● België, volgens leeftijdsgroep
● Europees gemiddelde, volgens leeftijdsgroep





Vanessa Söderberg
Sustainability Director
Intrum

“Naarmate klimaatverandering steeds hoger op de agenda van consumenten komt, wordt het voor bedrijven belangrijker om beter te begrijpen hoe de impact van hun merk op het milieu wordt gepercipieerd.

Uit ons onderzoek blijkt dat consumenten - vooral de jongere generatie, die nog maar net begint zijn macht aan te wenden - druk uitoefenen rond klimaatkwesties.

Door te focussen op duurzaamheid, kunnen bedrijven hun risico's balanceren, een gezonde cashflow aanhouden, en beter uitgerust zijn om te bloeien en groeien.”

Gaat u akkoord met de volgende uitspraken?

58%

akkoord
(Europees gemiddelde,
57%)

Ik koop minder dan vóór de pandemie, om bewust te consuminderen en eenvoudiger te leven.

61%

akkoord
(Europees gemiddelde,
58%)

Aangezien milieuvriendelijke producten duur zijn, kan ik het me niet veroorloven om zo duurzaam te leven als ik zou willen.

43%

akkoord
(Europees gemiddelde,
46%)

Ik gebruik mijn invloed als consument om positieve maatschappelijke verandering teweeg te brengen.

61%

akkoord
(Europees gemiddelde,
65%)

Ik merk dat ik steeds vaker oude artikelen repareer en recycleer dan dat ik nieuwe dingen koop.

58%

akkoord
(Europees gemiddelde,
58%)

Ik eet meer restjes dan vroeger in plaats van nieuw eten te kopen, om mijn impact op het milieu te beperken.

45%

akkoord
(Europees gemiddelde,
52%)

Ik koop niets van een bedrijf waarvan ik weet dat het schadelijk is voor het milieu.

28%

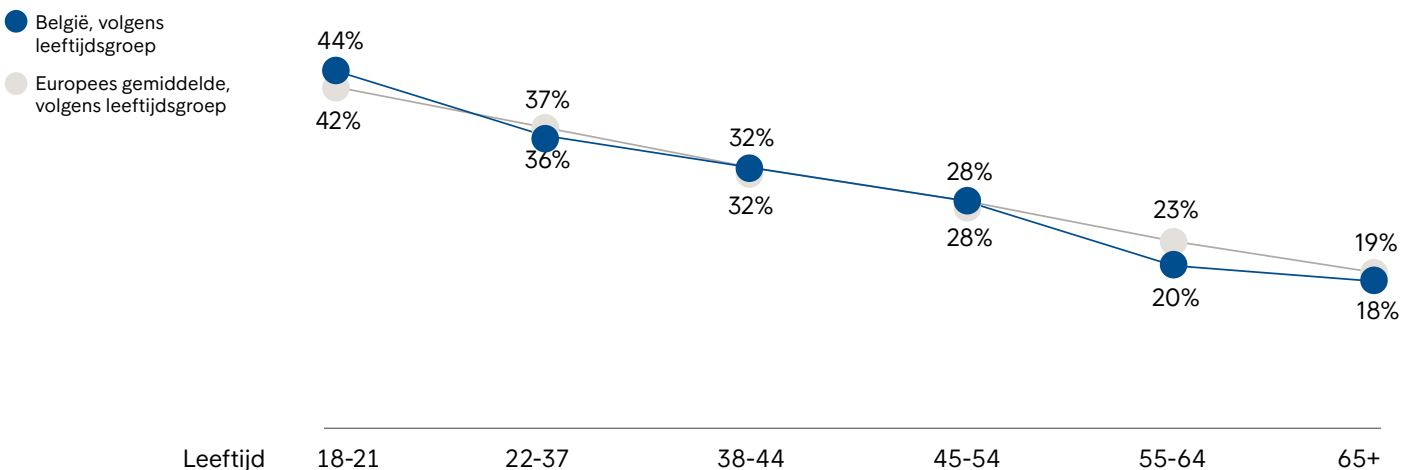
verklaart zich niet schuldig te voelen om een vermeend onethisch bedrijf later dan overeengekomen te betalen. Het Europese gemiddelde is 29 procent.

In het ECPR van dit jaar verklaart drie op tien respondenten (29%) zich niet schuldig te voelen om een vermeend onethisch bedrijf later dan overeengekomen te betalen. Dat cijfer stijgt tot 44 procent onder Gen Z-consumenten, waaruit blijkt in welke mate deze leeftijdsgroep – die zijn macht als consument nog maar net kan aanwenden – bereid is om actie te voeren voor klimaatkwesties.

Het klopt weliswaar dat de intenties van consumenten niet altijd worden omgezet in daden, maar bedrijven zouden er goed aan doen om aandacht te besteden aan deze steeds populairdere trend, om deze klanten te behouden en hun cashflow te beschermen. Ook ouders van kinderen zeggen vaker dat zij door hun belangstelling voor duurzaamheid gemotiveerd zijn om hun globale uitgaven te beperken.



Ik zou mij niet schuldig voelen om een vermeend onethisch bedrijf later dan overeengekomen te betalen. (akkoord)



Over het rapport

Intrum publiceert sinds 2013 jaarlijks het European Consumer Payment Report. Dit is de 9e editie van het European Payment Consumer Report voor België.

Het European Consumer Payment Report verschaft inzicht in het dagelijkse leven van de Europese consumenten, hun bestedingsgewoonten en hun vermogen om hun huishoudfinanciën maandelijks te beheren.

Het jaarverslag is gebaseerd op een extern onderzoek dat gelijktijdig in 24 landen in Europa wordt uitgevoerd. In totaal hebben 24.012 consumenten deelgenomen aan de 2021-editie van het onderzoek.

Het onderzoek en de inhoud van het rapport is ontwikkeld door Intrum, in samenwerking met Longitude, een gespecialiseerd marktonderzoeksbureau uit Londen, dat talrijke multinationals en grote instellingen tot zijn klanten mag rekenen. Dynata heeft in alle 24 markten het veldwerk gesteund. Ontwerp door Passion/Jeanette Friman.

Het rapport is gepubliceerd in november 2021. Meer inzichten over trends en de ontwikkeling van betalingsachterstanden vindt u op de website intrum.be.

Contact

Christophe De Boeck
Sales Director
Tel: +32 499 53 37 40
E-mail: christophe.deboeck@intrum.com

Details van het onderzoek en steekproef voor België

Methode:

Respondenten vulden de enquête in op hun computer, laptop, tablet of smartphone.

Per land hebben minstens n=1000 respondenten deelgenomen, waardoor n=24.012 in totaal voor alle 24 landen.

De doelgroep van dit onderzoek was gedefinieerd als personen (zowel mannen als vrouwen) van 18 jaar en ouder die voornamelijk of gedeeltelijk verantwoordelijk waren voor hun eigen financiële administratie of die van hun huishouden.

Het veldwerk voor het onderzoek werd uitgevoerd tussen 21 juli en 26 augustus 2021.

Leeftijd:

18-21	6%
22-37	26%
38-44	12%
45-54	16%
55-64	18%
65 of ouder	22%

Gezinssituatie:

Alleenstaand	28%
Alleenstaand met kinderen	7%
Samenwonend met partner	35%
Samenwonend met partner en kinderen	22%
Samenwonend met vriend(en) (bijv. gedeeld appartement)	1%
Samenwonend met ouders of andere familieleden	7%
Other (please specify)	0%
I would prefer not to say	1%

Arbeidssituatie:

Voltijds dienstverband	41%
Deeltijds dienstverband	10%
Zelfstandige	3%
Werkloos	5%
Gepensioneerd	27%
Student	6%
Huisvrouw/-man	4%
Overige	4%
Werkzaam in de gig-economie (bijv. koerier voor online platformen)	0%


Woongebied:

Stad/centrum	34%
Buitenwijk	32%
Platteland	34%
Overige	0%

Intrum nv
Martelaarslaan 21 bus 1001
9000 Gent
BELGIË
Tel.: 09 218 90 94
www.intrum.be
info@intrum.com

Intrum sa
Avenue des dessus de Lives 2
5101 Namen
BELGIË
Tel.: 081 20 19 17
www.intrum.be
info@intrum.com

Volg ons

 [linkedin.com/company/intrum](https://www.linkedin.com/company/intrum)

 twitter.com/IntrumBelgium

**Leading the way
to a sound economy**

intrum