

INTERVIEW DOOR EELKE DE JONG MET
HENRIËTTE PRAST

Verantwoordelijkheid beschouwd vanuit de gedragseconomie

Wij hebben hiervoor allerlei zaken gehoord. We hebben het over toezicht gehad, en wat daarmee fout ging. Maar ik wil eerst even naar de consument. De hypotheeken zijn verstrekt aan consumenten in de vs. Deze mensen hadden geen vast inkomen en geen vermogen. Zij zouden moeten weten dat ze erg risicovol bezig waren. Zijn wij als consument zo kortzichtig dat we dat niet in de gaten hebben?

Er spelen een paar dingen een rol. Heel belangrijk is dat mensen geneigd zijn om dingen te geloven waar ze blij van worden. Dit is een logische eigenschap. Het is een gevaarlijke eigenschap wanneer je dat te veel doet en je afsluit voor waarschuwingen. Als er een boodschapper komt met onaangenaam nieuws, noemen we hem al snel een doemdenker.

Daarnaast is er rampbijziendheid. Dit vloeit voort uit het feit dat wij weten dat de kans op een bepaalde gebeurtenis bestaat: er bestaat een kans dat een veerboot kan zinken. Op het moment dat dit net gebeurd is, daalt het aantal boekingen met veerboten. Dit is onlogisch, want je weet juist dat als het net is gebeurd, ze de boten die nog varen extra goed zullen controleren. Dit is de uitvergroting van een ramp als deze net gebeurd is. Als het heel lang geleden is, weten we wel dat het kan gebeuren, maar onze subjectieve inschatting (hoe kun je het je voorstellen?) daalt. Onder een bepaald niveau ronden we dit als het ware af naar nul. Er is een groot verschil tussen doen alsof iets helemaal niet kan gebeuren en doen alsof er toch een kleine kans op is. Als je het afrondt op nul let je ook niet meer op tekenen die zouden

kunnen suggereren dat de kans aan het groeien is. Zeker op de huizenmarkt speelt dit een grote rol. Als iemand alleen maar heeft meegemaakt dat de huizenprijzen stijgen, denkt hij dat de prijzen altijd blijven stijgen. Dit is geen denken te noemen, maar voelen. Het zich niet kunnen voorstellen ver-taalt zich in denken dat het niet meer zal gebeuren.

Dit speelt ook aan de aanbiederskant (de bankenkant). In een directiekamer kun je niet alles elke week bespreken. Ook daar geldt dat als de leden dingen 'psychologisch' ver-geeten en op een gegeven moment de kans erop naar nul gaan afronden, er geen afdeling meer is in de bank die erop zal letten. Dus bij de directieleden staat het niet meer op de mentale agenda en weldra ook niet meer op de papie-ren agenda. Aan die kant speelt ook onderschatting van de kans op een ramp een rol. Dit verklaart waarom een bank te hoge hypotheken verstrekt tegen een rente die niet tegen het risico opweegt.

Economen zijn vaak geneigd te denken dat markten dat wel oplossen. Stel dat er twee banken zijn. Bank A onder-schat de kans op een ramp, sterker nog, de bank rondt het af op nul. De bank geeft ruime hypotheken tegen een lage rente. Bank B heeft daar geen last van, daar staat het wel op de agenda. Deze bank geeft kleine hypotheken tegen een hoge rente. Op korte termijn overleeft bank B niet, ook al heeft deze wel gelijk. Als huizenkoper kies je voor een ruime hypotheek met een lage rente. Het marktmechani-sme lost dit probleem dus niet op.

Zijn er nog andere dingen die een rol spelen bij beleggingen? Zijn we overoptimistisch? En is dat altijd slecht?

Mensen zitten zo in elkaar dat ze informatie zoeken die bevestigt wat ze toch al dachten dat het juiste is. Mensen doen dit ook onbewust. De functie is dat ons ego op peil blijft. Het ego zit zo in elkaar dat mensen gewoonlijk den-ken dat ze beter dan gemiddeld zijn. Dit kan per definitie niet waar zijn. Maar de functie van de illusie is dat je je niet minderwaardig voelt, dat je durft. En dit is nuttig. We

onderschatten de kans op nare dingen, ook al weten we wel dat er narigheid kan gebeuren. Je hebt geen leven als je daar voortdurend aan denkt. Op een heleboel terreinen is dit ego-optimisme nuttig, anders word je gedeprimeerd. Maar op de aandelenmarkt is aangetoond dat het ertoe leidt dat de belegger denkt dat hij meer weet dan de gemiddelde belegger. De gemiddelde belegger bepaalt echter de koers, en dan ontstaat bij de individuele belegger de gedachte dat het aandeel ondergewaardeerd is. Dit leidt ertoe dat beleggers te veel handelen. Vervolgens kijken ze ook nog eens naar die informatie die bevestigt dat wat zij gedaan hebben goed is. Zo ontstaat een beweging naar boven, een stijging van de koersen. Op een gegeven moment slaat dit helemaal om.

Daar gaat mijn volgende vraag over. Willen we ook niet afwijken van de rest? Je wordt er toch vaak toe aangezet om met de groep mee te gaan.

Mensen denken dat ze een ‘loser’ zijn als ze niet meedoen. Ze denken dan slapend rijk te kunnen worden. Dit speelt zeker een rol. In het algemeen is het zo dat de sociale norm (dat wat iedereen doet) een heel grote invloed heeft op ons eigen gedrag. Dat is niet alleen met financieel gedrag. Maar hier speelt sterk bij dat mensen denken: ik weet het niet, maar als iedereen het doet dan moet het eigenlijk wel goed zijn.

Er zijn natuurlijk altijd achteraf mensen die over de crisis zeggen: “ik heb het al gezegd”. Bepaalde aspecten zijn door belangrijke mensen gezegd. Nout Wellink heeft vanaf 2003 altijd in het jaarverslag van De Nederlandsche Bank gezegd: “dat kan niet goed gaan met dat tekort op de lopende rekening van de Verenigde Staten”. Dat was in de academia al langer een issue. De Fed zegt over Fannie Mae en Freddie Mac al in 2005: “dit gaat niet goed, het is uit de bocht geschoten”, en toch wordt het niet opgepikt.

Nee, dat klopt. Ik noemde al de boodschapper van slecht nieuws, daar wordt niet naar geluisterd en hij of zij wordt

als doemdenker weggezet. Dit geldt ook voor Nederland, bijvoorbeeld voor de nationale hypotheekgarantie. Dit is een garantie van de overheid die mensen helpt die anders hun huis niet zouden kunnen kopen. Deze lijkt gratis, omdat het een garantie is en je er dus geen belastinggeld aan hoeft uit te geven. Je zou deze huizenkopers ook kunnen subsidiëren, zodat ze een lagere rente hoeven te betalen. Dan staat de subsidie echter aan de uitgavenkant van de overheidsbegroting en is dus zichtbaar.

Nu is er niks mis met het nationale-hypotheekgarantiestelsel als het allemaal goed gaat. Maar een garantie is een verzekering, en de verzekering moet uitkeren als het slecht gaat. In Nederland is die nationale hypotheekgarantie nu verhoogd. Het IMF heeft in 2003 in de analyse van de Nederlandse financiële sector gezegd dat er een paar dingen niet op orde zijn. Het depositogarantiesysteem in Nederland is niet goed, want dat kan risicovol gedrag van banken in de hand werken. De nationale hypotheekgarantie is niet goed, want daarmee staat de staat garant voor wanbetaling door burgers. De kans dat het gebeurt is niet groot, maar als het gebeurt dan is daar een enorm bedrag verzekerd en dan heb je problemen. En het derde was de aftrek van de hypotheekrente. Ook die heeft een 'bubble' effect.

Jij hebt iets geschreven over dat depositogarantiestelsel. Kun je vertellen hoe dat in elkaar zit?

Depositogarantie is eigenlijk bedacht na de grote crisis in de jaren dertig in Amerika, vanuit de gedachte dat als mensen bang zijn dat hun bank omvalt terwijl daar eigenlijk helemaal geen enkele basis voor is en ze naar de bank gaan om hun geld weg te halen, dan een bank inderdaad echt omvalt. Ook al was de bank gezond. De bank gaat er immers niet van uit dat hij op een dag een heleboel moet uitbetalen, en daarom heeft hij het geld in allerlei titels en onroerend goed zitten. Als hij dat in één keer op de markt moet brengen, kan hij daar niet het geld voor krijgen dat het eigenlijk waard is. Dit noemen we een *fire sale*. Dan zijn

opeens de verplichtingen hoger dan de bezittingen. Dus een op zichzelf gezonde bank kan omvallen puur door de angst van mensen dat ze hun geld misschien niet meer van de bank kunnen halen. Het idee was dat een depositogarantiestelsel zou voorkomen dat mensen bij een negatief gerucht direct naar de bank zouden lopen en hun geld weghalen. Dit systeem houdt gezonde banken in leven. Je verzekert eigenlijk de gevolgen van een paniekgolf. Een dergelijk systeem moet hogere premies vragen van banken die hogere risico's nemen. Dat is ook de standaardaanbeveling en zo is het in bijna alle landen van de wereld geregeld. In Nederland is dat niet zo, sterker nog, in Nederland hoefden banken helemaal geen premie te betalen. In Amerika heb je een fonds en hoe riskanter je bent als bank hoe meer je aan het fonds moet bijdragen. Als er een bank omvalt wordt er uit dat fonds uitgekeerd. Weliswaar heeft het de crisis in de Verenigde Staten niet voorkomen, maar het is een voorbeeld van hoe een verzekering in elkaar zou moeten zitten.

In Nederland was de gedachte dat als er een bank omvalt, de andere banken zelf maar moeten zien hoe ze met de pet rondgaan om het geld bijeen te brengen. Hierover heb ik bij de DNB eens gepubliceerd,¹ maar daar was de reactie: "in Nederland gaat natuurlijk nooit een bank failliet, we hebben dat systeem eigenlijk alleen maar omdat het van de EU moet". Met het boekje werd verder niks gedaan. De kwestie stond bij de directie niet op de agenda, want werd niet serieus genomen. Ik kreeg te horen dat het 'geen prioriteit' had. Dit is een waarschuwing voor instellingen. Zelfkennis is nog belangrijker dan kennis, ook bij burgers: bij jezelf nagaan waarom je bepaalde keuzes maakt. Is het omdat ik het zelf wil?

We hebben het heel veel gehad over de consument, en over ons als burger. De banken willen geld verdienen en kennen de keuzemechanismen van consumenten ook. Gebruiken die dit niet-rationele gedrag bij het aanbieden van hun producten?

Ja, niet alleen banken trouwens. In relatie hiermee is het

wel aardig om te noemen dat vandaag (2 december 2010) het eerste rapport van de Monitoring Commissie Code Banken is verschenen. De banken beogen door deze Code het vertrouwen van de samenleving terug te winnen. Vanmiddag is het eerste rapport aangeboden aan minister De Jager. We concluderen dat de banken op de goede weg zijn, maar ze moeten er nog wel prioriteit aan geven.

Nu terug naar de vraag: weten marktpartijen hoe mensen in elkaar zitten en maken ze daar misschien gebruik/misbruik van? Het antwoord is ja. Ik zal een paar voorbeelden geven. Het eerste voorbeeld betreft de opstelling van de banken. Tegenwoordig internetbankieren we bijna allemaal, ook ik. Ik had de mogelijkheid om tot een bepaald bedrag rood te staan afgesloten op advies van mijn bank. Op een gegeven moment had ik die kredietmarge helemaal gebruikt en toen dacht ik: dit wil ik niet meer, ik wil mijn schuld helemaal aflossen. Dat deed ik ook. Toen de rekening al een hele tijd op nul stond, besloot ik de rekening helemaal op te heffen. Dus ik ging internetbankieren en ontdekte dat het opheffen van de rekening via internet niet meteen mogelijk was. Vervolgens probeerde ik op de website een formulier te vinden, ik keek naar de FAQ's (veel gestelde vragen). Na veel moeite kwam ik erachter dat ik tijdens kantooruren naar het filiaal van mijn bank moest gaan, dan wel bellen tijdens kantooruren. Dit vond ik al een enorme drempel die nergens voor nodig is. Maar goed, ik belde tijdens kantooruren en toen kwam het antwoord: "ik stuur u een formulier per post op". Ik vroeg of ik dat niet ergens kon downloaden, maar nee, dit was hun beleid. Dus toen moest ik weer wachten op dat formulier, met vervolgens de kans dat het kwijtraakt, of dat het in een la belandt. Stel je voor dat ik intussen in de verleiding was gekomen. Deze omslachtige manier bij het opheffen van kredietrekeningen is geen toeval, dit doen banken expres. Ik ben nu bezig met een onderzoek met een scriptiestudent om dit eens in kaart te brengen.

Een ander voorbeeld betreft het fenomeen dat men-

sen altijd rente op rente onderschatten, net als inflatie op inflatie. De rente-op-renteopbouw is in principe gemakkelijk uit te rekenen met een formuleetje, maar ook als je de som kent onderschat je de kosten. Dit is gunstig voor de banken, want het betekent dat klanten die een lening afsluiten denken dat het goedkoper is dan het is. Het is gunstig voor banken om die misvatting niet te corrigeren, banken hebben er voordeel bij die irrationaliteit niet weg te nemen. Andersom, als het om rente op rente bij een spaarrekening gaat, is het heel gunstig voor de bank om dat te vertellen, want dan ontstaat de illusie van extra vermogensgroei bij de klanten.

Er is nu een onderzoeksbeweging aan de gang die deze drempels in kaart gaat brengen (wat maakt de bank moeilijk en wat gemakkelijk?). De hier genoemde handelwijze van banken is niet strafbaar, het is geen crimineel gedrag. Maar het is wel schadelijk gedrag en daar moeten de banken op worden gewezen. Mijn boodschap is dan ook: als banken echt zeggen: “we willen de klant centraal stellen en het vertrouwen terugwinnen”, dan moeten ze met dit soort dingen ophouden en daar zuiverder in worden.

En daar zijn ze nog niet echt mee aan de slag? Of in ieder geval nog niet echt goed genoeg?

Het grappige is dat banken volgens de Code de klanten centraal moeten stellen en dan aan de leden van de commissie vragen om richtlijnen en gedragsaanwijzingen. Maar de commissieleden kunnen die niet geven omdat zij slechts tot taak hebben de gang van zaken in de gaten te houden. Maar in mijn wetenschappelijk onderzoek ben ik wel met deze kwestie bezig.

En hoe zit het nu met de andere partij, de toezichthouder? Uiteindelijk zijn dat ook mensen. Laten die zich soms ook niet te veel voor het karretje spannen?

Ja, dat is eigenlijk al heel lang een discussiepunt in de toezichtliteratuur, de reguleringsliteratuur. Dit is aangekaart

door een econoom die opmerkte dat toezichthouders de neiging hebben om zich te identificeren met de ondertoezichtgestelden. Eigenlijk is het een mooie eigenschap, dat je je identificeert met de ander. Maar als je je identificeert met degene die je moet controleren, zonder dat je het zelf doorhebt, denk je te gunstig over degene die je moet controleren. Het is bijvoorbeeld aangetoond dat accountants de cijfers van hun klanten gunstiger beoordelen, maar dit zelf niet doorhebben. Hier hoeft ook niet eens een prikkel voor te zijn. Zo zitten we in elkaar. Uiteindelijk kan dit leiden tot *regulatory capture* (gijzeling van de toezichthouder door de ondertoezichtgestelden). Je identificeert jezelf met diegene waar je op moet passen en waartoe je voldoende afstand moet houden. Het zou heel raar zijn als de toezichthouders in Nederland daar helemaal geen last van hadden.

En denk je dat dat bij de DSB-bank gespeeld heeft?

Ik denk dat dat bij de DSB-bank niet heeft gespeeld. Die bank was nog niet zo lang aan boord. Het was echt een ander type bank dan die waarop De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten traditioneel toezicht moesten houden. Ik denk dat de vereenzelviging tussen de heer Wellink en de heer Scheringa niet zo heel groot was.

Maar men is zich er dus wel van bewust en De Nederlandsche Bank moest een rapport schrijven voor een cultuuromslag. Dit is niet zo'n geweldig dik rapport geworden, maar 'het zal allemaal anders worden'. Zal het?

Nee, het woord 'cultuuromslag' is naar mijn mening een *contradictio in terminis*. Een omslag is iets wat heel snel gebeurt, terwijl cultuurveranderingen veel tijd vergen omdat cultuur bepaald wordt door de gedeelde waarden van een groep mensen. Als iemand zegt dat in Nederland de cultuur morgen zo is dat wij katten eten normaal vinden, dan heeft hij ongelijk. Een cultuur kan veranderen, misschien doordat de prikkels in een organisatie anders worden of doordat er een andere 'tone at the top' komt,

een ander voorbeeldgedrag. Maar zoiets gaat natuurlijk langzaam.

Mijn advies aan de opvolger van Wellink zou zijn: schaf de prikklok af. Als er iets is wat zelfstandig denken ontmoedigt en wat aangeeft dat je vooral niet je eigen verstand en wijsheid moet gebruiken, maar dat je moet meelopen, dan is het een prikklok die controleert of je binnen en buiten bent en die jouw uren meet. Als je begint met het afschaffen van de prikklok, dan geef je als boodschap: 'we vertrouwen de medewerkers en we vertrouwen erop dat ze kwaliteit leveren'. In mijn overtuiging, en daar is ook allerlei empirisch bewijs voor, draagt dat ertoe bij dat mensen zich echt verantwoordelijk voelen en dingen durven te zeggen die niet zo bevallen omdat ze anders zijn dan wat men wil horen.

Ik zit nog wel met een probleem. Deze conferentie gaat over verantwoordelijkheid en jij hebt nu eigenlijk gezegd dat we heel veel dingen onbewust doen. Kun je nu nog spreken over verantwoordelijkheid?

Er zit natuurlijk allerlei routine in ons gedrag. Maar voordat je begint aan een routine, kies je wel voor een bepaald soort gedrag. Ik denk daarom dat mensen zeker hun eigen verantwoordelijkheid hebben. Wat ook een heel interessant terrein is en wat nog niet zo bekend is in Nederland, is dat van de *bounded ethicality* (beperkte integriteit). Mensen denken echt dat ze meer integer handelen dan ze in werkelijkheid doen.

Daar heb ik een aardig voorbeeld van, ook al is het niet het meest relevante voorbeeld in tijden van crisis. Stel dat Eelke en ik samen een wetenschappelijk onderzoek hebben gedaan en het heeft veel moeite gekost, maar uiteindelijk is het gelukt. We hebben het gepubliceerd gekregen in het beste internationale algemene economentijdschrift. Stel dat mensen op een feestje vragen: "wat is jouw bijdrage aan dat artikel?", en we noemen allebei een percentage. Opgeteld blijkt dan dat uit te komen bij 140%. Dit is logisch

onmogelijk, maar de subjectieve feiten liggen wel zo. Of je het nou aan economen vraagt of aan wiskundigen of noem het maar op, iedereen overschat zijn eigen bijdrage. Het gaat hier niet om liegen, want de betrokkenen menen oprecht dat hun aandeel groter is dan het is. Het is een algemeen menselijk fenomeen, we doen dit omdat we ons ego moeten veiligstellen, daar hebben we behoefte aan. Zo zitten we in elkaar. Dit is eigenlijk goed nieuws en slecht nieuws. Het goede nieuws is: ontinger gedrag is niet altijd het gevolg van ontingere bedoelingen. Het slechte nieuws is: we zijn minder integer dan we denken. Het niet weten dat je niet integer bent, puur omdat je psychologisch zo in elkaar zit, maakt het een stukje lastiger om te zeggen: “we tekenen allemaal een moreel ethische verklaring en daar gaan we ons allemaal aan houden”.

Dan een slotvraag. Hierna krijgen we een verhandeling over het handelen vanuit christelijk perspectief. Zijn er dan nog ethische richtlijnen te formuleren denk je?

Heel belangrijk is, denk ik, zelfkennis en reflectie. Dat is belangrijker dan kennis. Dit klinkt heel vanzelfsprekend, maar wat ik bedoel is bij jezelf nagaan: hoe heb ik toen gehandeld? En is dat echt zo ethisch als ik zelf vind? En om nog wat slecht nieuws te brengen: aansporingen tot gedrag volgens nette normen en ook het belonen daarvan kunnen ook de intrinsieke norm om goed te zijn verdringen. Om nog een voorbeeld te geven van een onderzoek: er was een crèche in Israël waar ouders hun kinderen vaak te laat ophaalden. Dat vond de crèche heel vervelend en daarom gingen ze het beboeten. Het gevolg was dat er nog veel meer ouders te laat kwamen. Het idee was: ik betaal er toch voor. Eerst houdt men zich niet aan de intrinsieke norm, en dan wil je het corrigeren door een financiële prikkel en dan lijkt het overtreeden van de sluitingstijd niet meer zo erg. Kortom, de mens zit veel rijker in elkaar dan de econoom met het beeld van de *homo economicus* denkt.

NASCHRIFT

Toegankelijke literatuur over gedragseconomie is gepubliceerd door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Twee voorbeelden zijn:

W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas, H.M. Prast, *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*, Amsterdam 2009, Amsterdam University Press.

W.L. Tiemeijer, *Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen*, Amsterdam 2011, Amsterdam University Press.

NOOT

1. De eerste publicatie was al in 2001. J.A. Bikker en H.M. Prats, Doelmatigheid en rechtvaardigheid van de depositoverzekering, *Onderzoeksreeks Toezicht* no. 40 (2001), De Nederlandsche Bank. Later heeft het International Monetair Fonds ook nog eens op dit gevaar gewezen.