



AFM Consumentenmonitor Voorjaar 2011

Hypotheeken

Juli 2011

- ✓ Voor u ziet u de rapportage van de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het voorjaar van 2011. Het betreft hier het deelonderwerp **hypotheken**.
- ✓ In het rapport wordt aandacht besteed aan sluiters van een hypotheek.
- ✓ Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen.
- ✓ Alle beschreven verschillen tussen AFM segmentatie (kijk voor meer informatie in de bijlage), leeftijdsgroepen, opleidings- en inkomensniveau, zijn significant.

Inhoudsopgave

- 1 Management Summary**
- 2 Onderzoeksresultaten in detail**
 - 2a** Hypotheeksituaties
 - 2b** Hypotheekvorm
 - 2c** Oriëntatie
 - 2d** Afsluiten
 - 2e** (Hypotheek)adviseur
- 3 Bijlagen**
 - 3a** Achtergrond
 - 3b** Onderzoeksverantwoording



1 Management Summary



Hypotheeksituaties

- ✓ Het aantal starters is na een daling in het najaar van 2010 gestabiliseerd (26%). Hetzelfde geldt ook voor de doorstromers (18%).
- ✓ Het aantal oversluiters is wederom gestegen van 34% in het najaar van 2010 naar 39% in het voorjaar van 2011.

Hypotheekvormen

- ✓ Ten opzichte van een half jaar geleden stijgt het aantal afgesloten aflossingsvrije hypotheeken licht.
- ✓ Deze hypotheekvorm is met name populair bij oversluiters en verbouwers.
- ✓ Starters kiezen doorgaans vaker voor een bankspaarhypotheek (32% tegen gemiddeld 16%).
- ✓ Onder de hypotheeksluiters is er een lichte voorkeur voor een (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek (57% ten opzichte van 43%).
- ✓ Percentage hypotheeksluiters met Loan to value* onder de 100% is stabiel op 60%.
- ✓ In vergelijking met 2010 is het percentage starters dat meer leent dan de waarde van het huis afgenomen van 80% in 2010 naar 70% in het voorjaar van 2011 (LTV * > 100%).
- ✓ Het percentage hypotheeken dat gesloten is met Nationale Hypotheek Garantie ligt op 70%. Met name onder doorstromers is dit percentage flink gestegen, van 37% in 2010 naar 57% in het voorjaar van 2011.



Termen gebruikt in deze rapportage worden uitgelegd op slide 48

* LTV = Loan to value, zie slide 21 voor meer informatie

Oriëntatie

- ✓ Persoonlijk gesprek staat ook in het voorjaar van 2011 met grote voorsprong op nummer één als het gaat om het inwinnen van informatie (88%). Internet volgt op geruime afstand op de tweede plaats (28%).
- ✓ Over het algemeen is het aantal kanalen waarbij men een adviesgesprek heeft gehad licht gedaald. Het aantal hypotheeksluiters dat zich georiënteerd heeft via persoonlijke gesprekken bij bank (52% versus 63%) en assurantietussenpersoon (40% ten opzichte van 47%) is gedaald. Er zijn daarentegen vaker gesprekken gevoerd bij hypotheekketen (een stijging van 38% naar 43%).

Afsluiten

- ✓ Hypotheek wordt vrijwel altijd persoonlijk afgesloten (86%).
- ✓ Bij oversluiters wordt gemiddeld iets vaker via de post de hypotheek afgesloten (14%).
- ✓ Het bancaire kanaal is het populairst bij afsluiten hypotheek (38%).



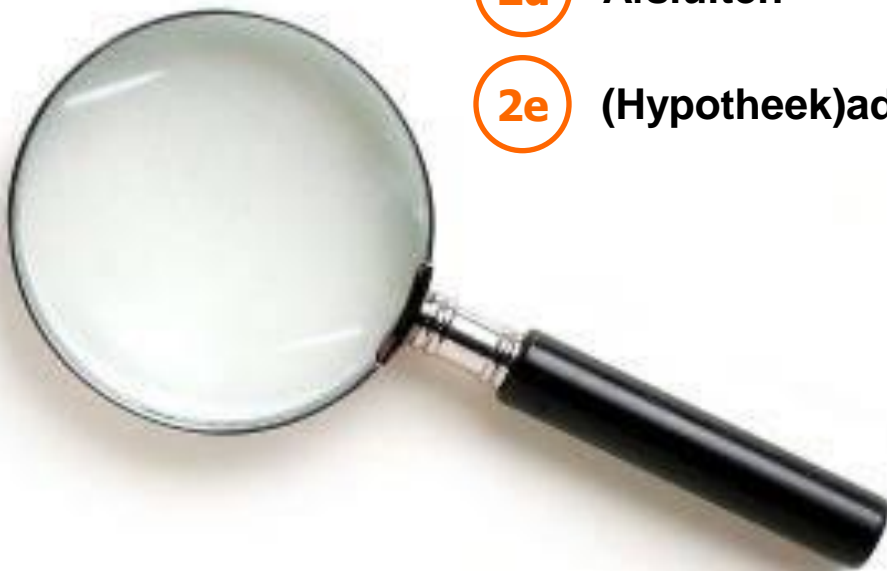
(Hypotheek)adviseur

- ✓ 56% van de hypotheeksluiters geeft aan door de adviseur schriftelijk op de hoogte te zijn gesteld over de hoogte van zijn beloning. Bovendien geeft 21% aan mondeling op de hoogte te zijn gesteld.
- ✓ Bij de banken is de beloningstransparantie flink toegenomen (van 23% naar 41%).
- ✓ Beloning op provisiebasis is volgens de hypotheeksluiters de meest gebruikelijke beloningswijze (39%).
- ✓ Binnen het intermediair (assurantietussenpersoon en hypotheekketen) is het betalen van een vast bedrag (fixed fee) een goede tweede (39%) en hiermee duidelijk gestegen ten opzichte van een half jaar geleden (34%).
- ✓ Onderhandelen met de adviseur over de kosten van het hypotheekadvies is niet gebruikelijk, ruim driekwart (78%) geeft aan niet onderhandeld te hebben.
- ✓ Opvallend is het verschil tussen hoog- en laagopgeleiden. Waar 14% van de hoogopgeleiden al dan niet met succes heeft onderhandeld over de kosten, geeft 25% van de laagopgeleiden aan dit gedaan te hebben.
- ✓ Eén op de drie hypotheeksluiters geeft aan bereid te zijn extra te betalen voor het advies van een tussenpersoon.



2 Onderzoeksresultaten in detail

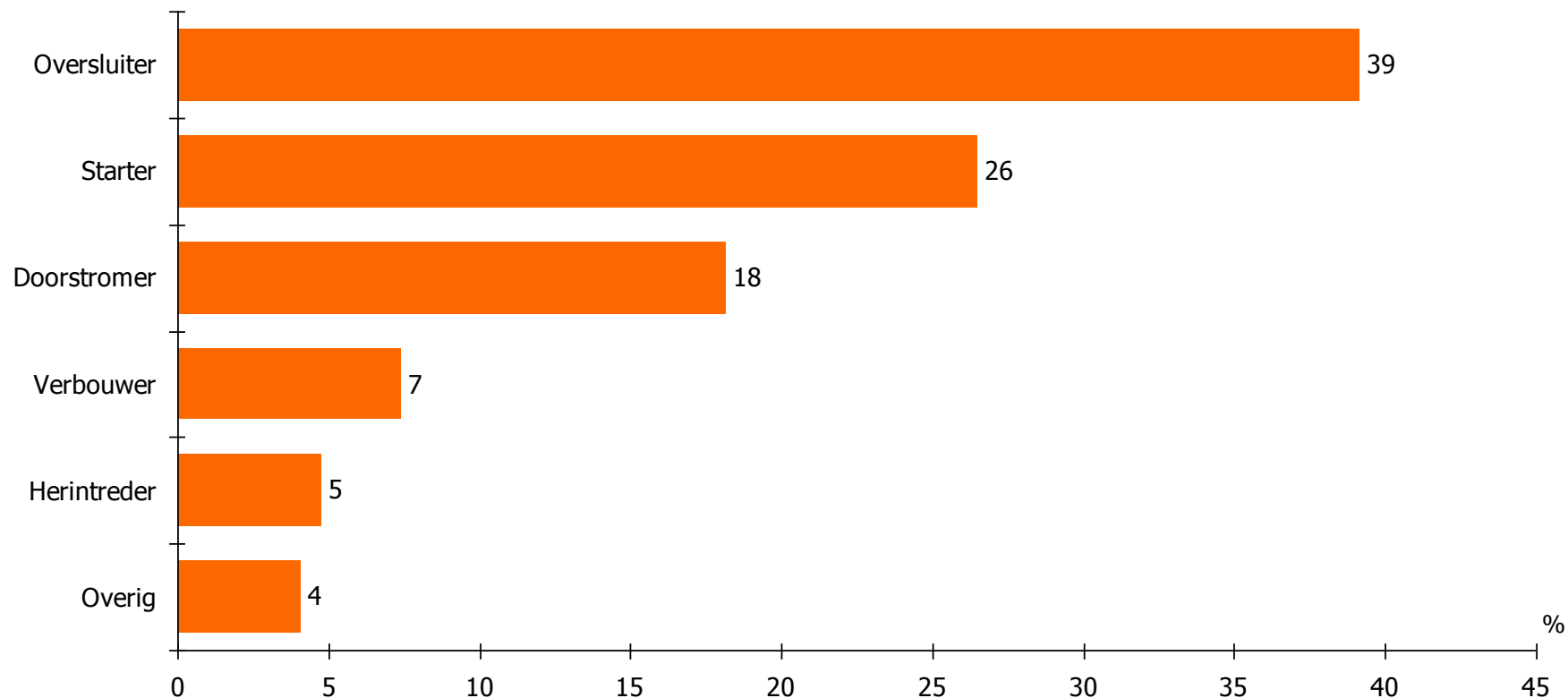
- 2a Hypotheeksituaties
- 2b Hypotheekvorm
- 2c Oriëntatie
- 2d Afsluiten
- 2e (Hypotheek)adviseur



2a Hypotheeksituaties



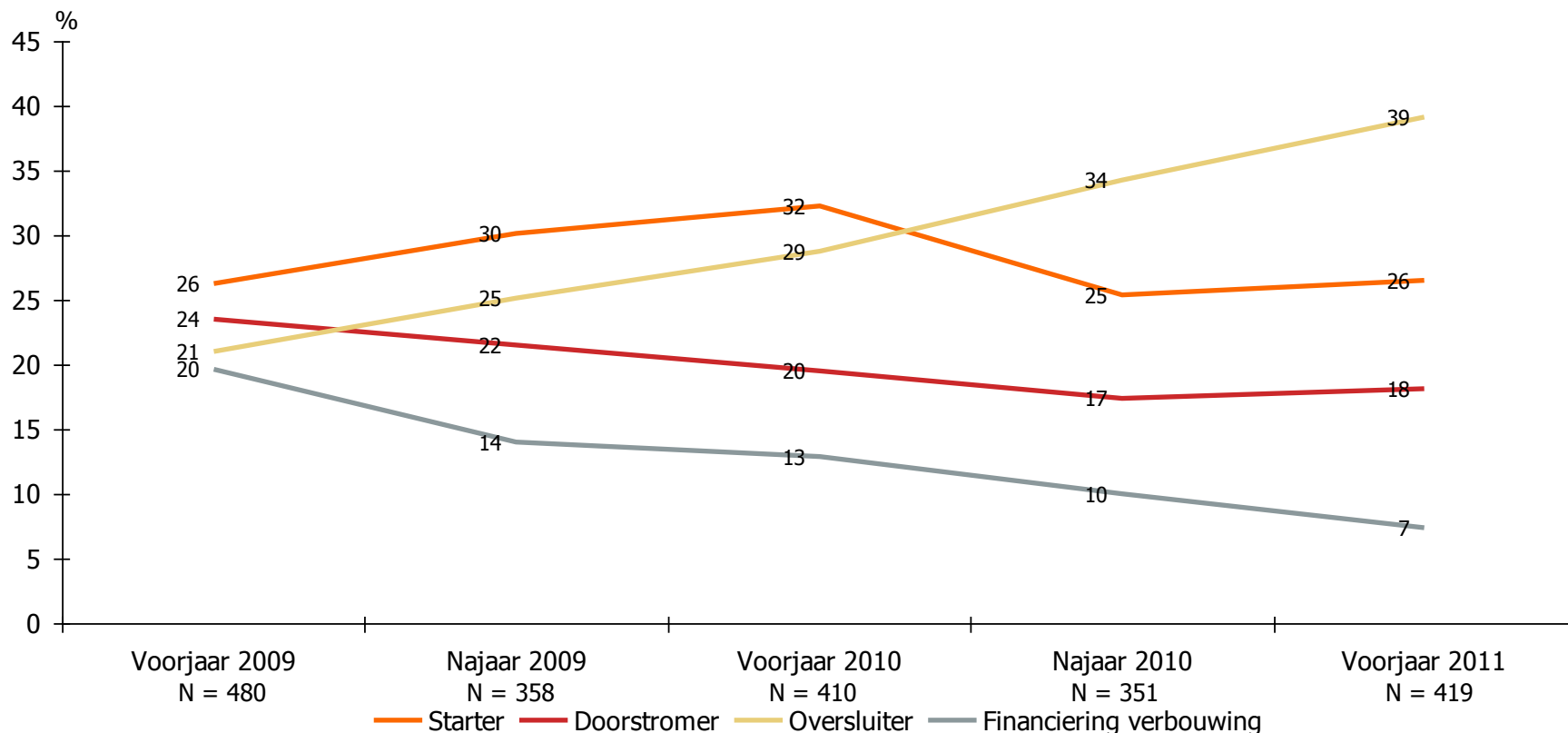
Meeste hypotheeksluiters hebben hypotheek overgesloten



- ✓ In het voorjaar van 2011 is een extra categorie toegevoegd, de zogenaamde 'herintreders' (5%), hypotheeksluiters die van een huur- naar een koopwoning verhuizen, maar in het verleden al een koopwoning gehad hebben.
- ✓ De toevoeging van deze antwoordmogelijkheid heeft er toe geleid dat het percentage overig gedaald is.

Welke van onderstaande situaties had betrekking op uw situatie bij het afsluiten, oversluiten of bijsluiten van uw hypotheek?

Aantal starters en doorstromers gedaald



- ✓ Het aantal starters is na een daling in het najaar van 2010 stabiel gebleven (26%). Hetzelfde geldt ook voor de doorstromers (18%).
- ✓ Het aantal oversluiters is wederom sterk gestegen van 34% in het najaar van 2010 naar 39% in het voorjaar van 2011.
- ✓ Een hypotheek afsluiten om een verbouwing te financieren wordt minder vaak gedaan, een daling ten opzichte van een half jaar geleden van 10% naar 7%.
- ✓ De categorie 'herintreders' is in deze grafiek niet opgenomen aangezien vergelijking met voorgaande kwartalen niet mogelijk is.

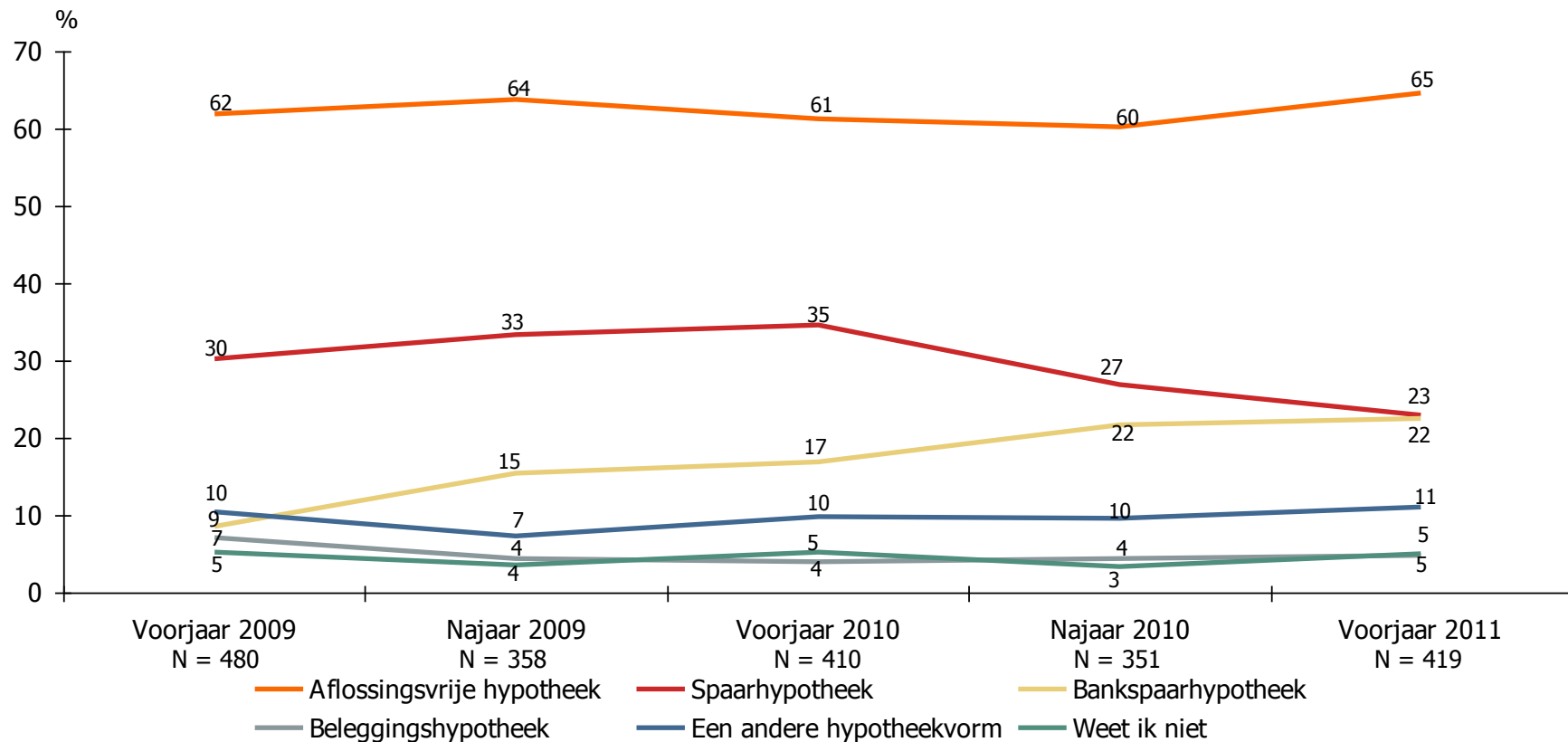
Welke van onderstaande situaties had betrekking op uw situatie bij het afsluiten, oversluiten of bijsluiten van uw hypotheek?

BASIS: Alle hypotheeksluiters

2b Hypothekenvorm



Aantal aflossingsvrije hypotheeken op hoogste niveau in 2 jaar

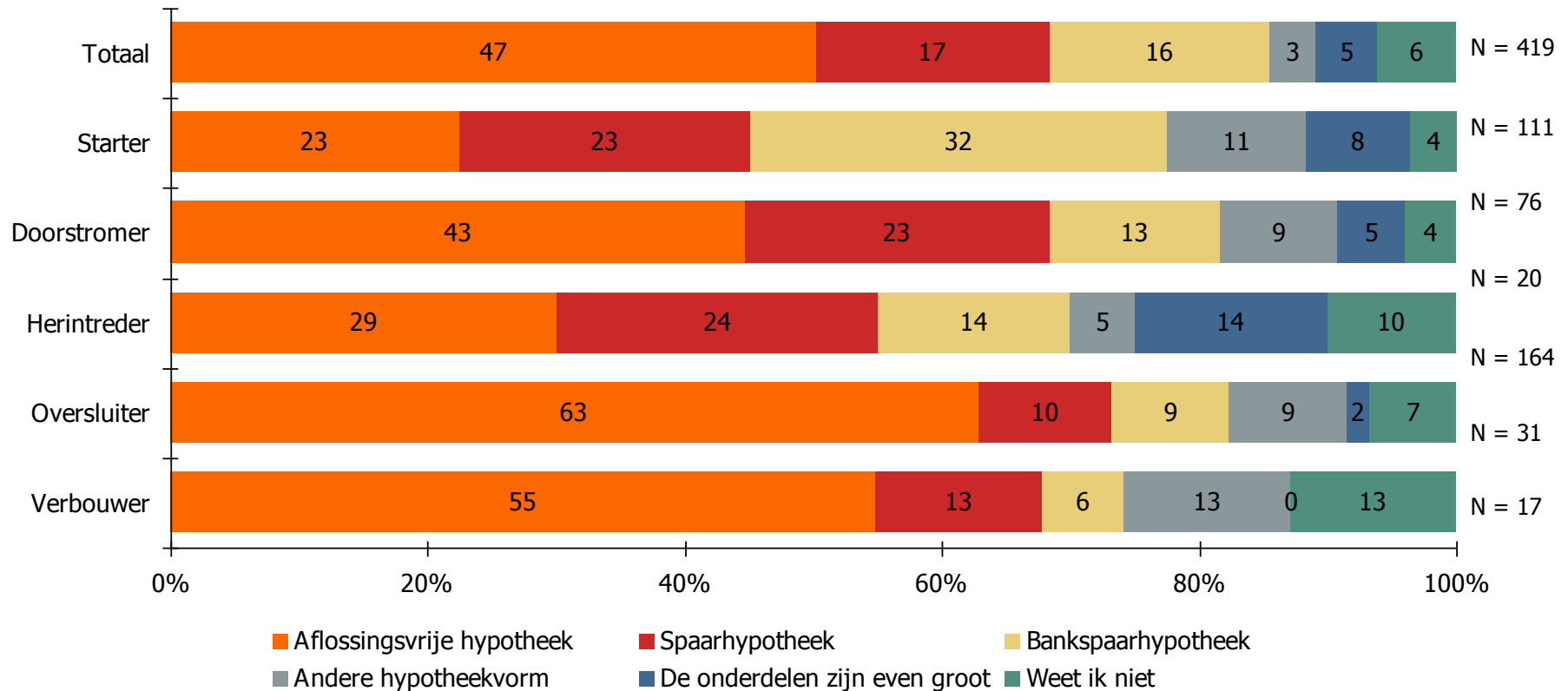


- ✓ Het aantal afgesloten aflossingsvrije hypotheeken ligt op het hoogste niveau in de afgelopen 2 jaar. Nieuwe aangescherpte eisen, die vanaf 1 augustus 2011 ingaan, hebben er wellicht voor gezorgd dat men nog 'snel' een hypotheek met aflossingsvrije component heeft afgesloten.
- ✓ (Bank)spaarhypotheeken worden significant vaker afgesloten door starters (45% bankspaarhypotheek en spaarhypotheek 32%).

NB: In het geval van combinatiehypotheeken worden meerdere hypotheekonderdelen aangevinkt. Derhalve telt het totaal op tot meer dan 100%.

Kunt u aangeven wat voor hypotheekvorm u recent heeft afgesloten?

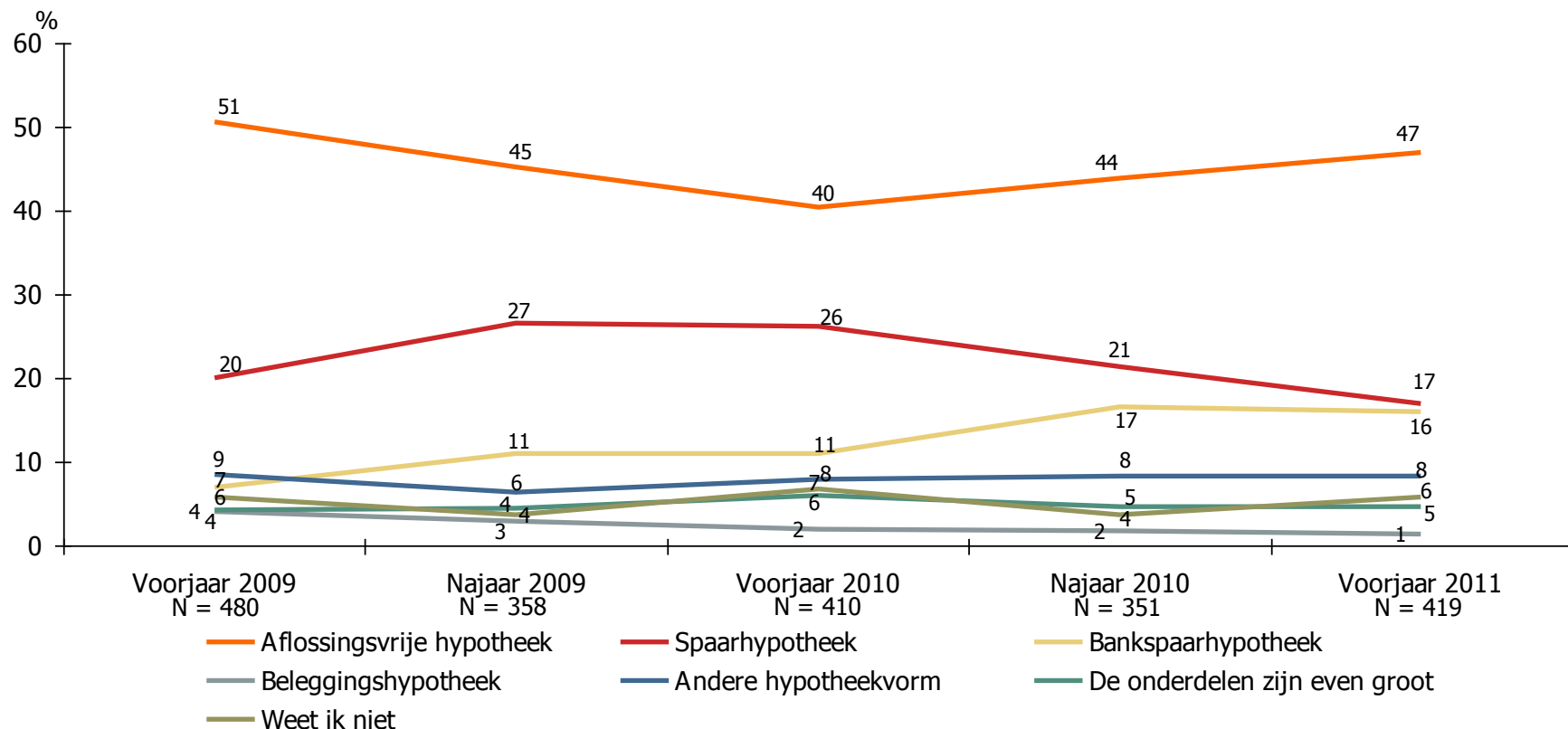
Bankspaarhypotheek onder starters vaakst het grootste onderdeel



- ✓ Starters kiezen doorgaans vaker voor een bankspaarhypotheek (32% tegen gemiddeld 16%) als grootste hypotheekonderdeel.
- ✓ Oversluiters en verbouwers hebben vaker een aflossingsvrije hypotheek als grootste hypotheekonderdeel.
- ✓ In het onderzoek zijn meer hypotheekvormen meegenomen, vanwege de geringe omvang hiervan zijn deze onder 'andere hypotheekvorm' geplaatst.

Welk onderdeel maakt het grootste deel uit van het hypotheekbedrag?

Aflossingsvrije hypotheek wint terrein ten opzichte van spaarhypotheek



- ✓ Buiten het feit dat een aflossingsvrije hypotheek weer vaker gesloten is in vergelijking met een half jaar geleden is deze hypotheekvorm ook weer licht gestegen als het gaat om het grootste onderdeel van de hypotheek (van 44% naar 47%).
- ✓ Deze toename gaat hoofdzakelijk ten koste van de spaarhypotheek.

Welk onderdeel maakt het grootste deel uit van het hypotheekbedrag?

Eén op de drie hypotheeksluiters met een 100% aflossingsvrije hypotheek spaart via een ander product bij voor aflossing

16



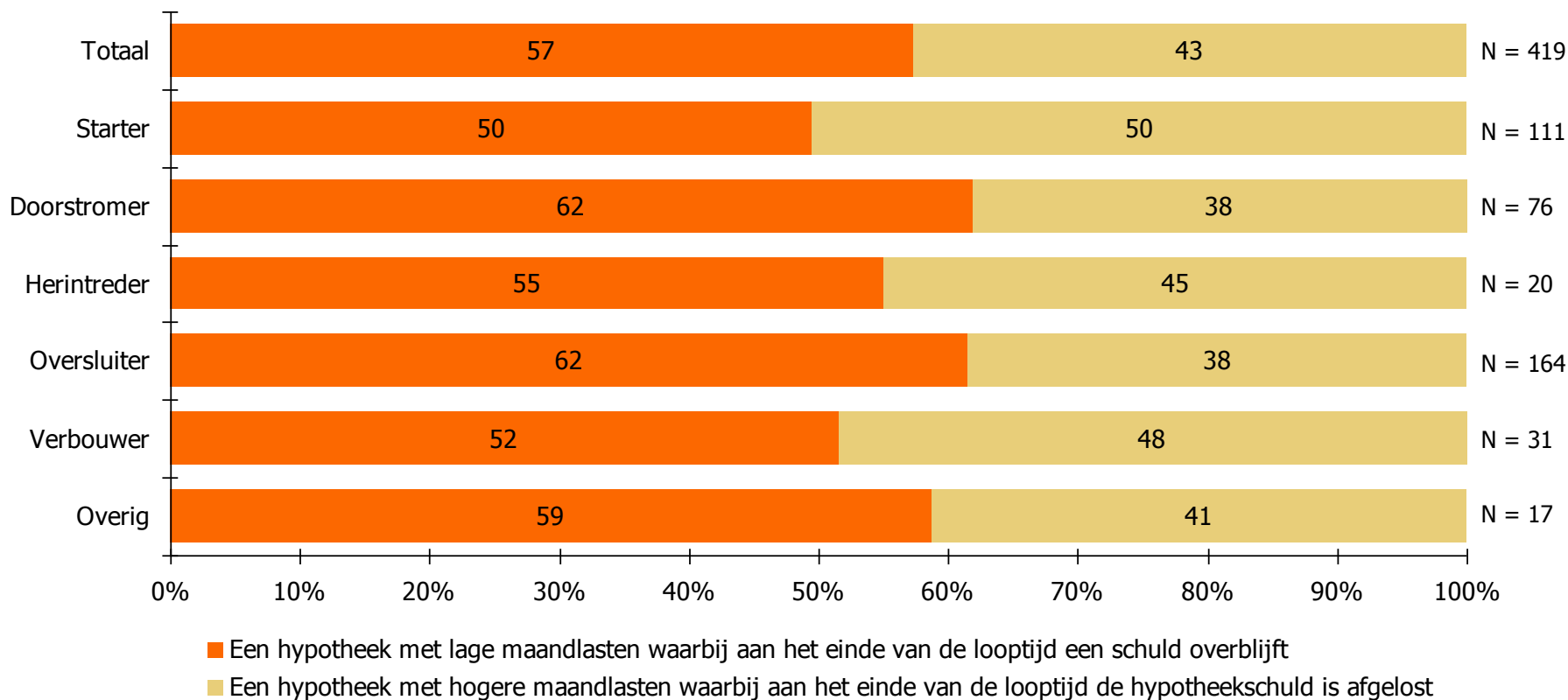
- ✓ Eén op de drie hypotheeksluiters die een volledig aflossingsvrije hypotheek hebben afgesloten, geeft aan voor aflossing van de hypotheek een spaar of beleggingsproduct afgesloten te hebben. Dit betekent automatisch dat tweederde niet bijspaat voor de aflossing van de hypotheek.
- ✓ Bijsparen gebeurt het vaakst door een bankspaarproduct waarin uitsluitend gespaard wordt.
- ✓ De hoogte van het vermogen waarvoor men spaart is in ruim de helft (53%) van de gevallen niet bekend. Ongeveer één op de vijf 'bijsparenders' geeft aan 50% of meer van het hypotheekbedrag bij te sparen.

Beschikt u naast uw hypotheek over een spaar- of beleggingsproduct waarin u spaart voor aflossing van uw hypotheek? Zo ja welke?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die een 100% aflossingsvrije hypotheek hebben
N = 152

Lichte voorkeur voor (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek

17

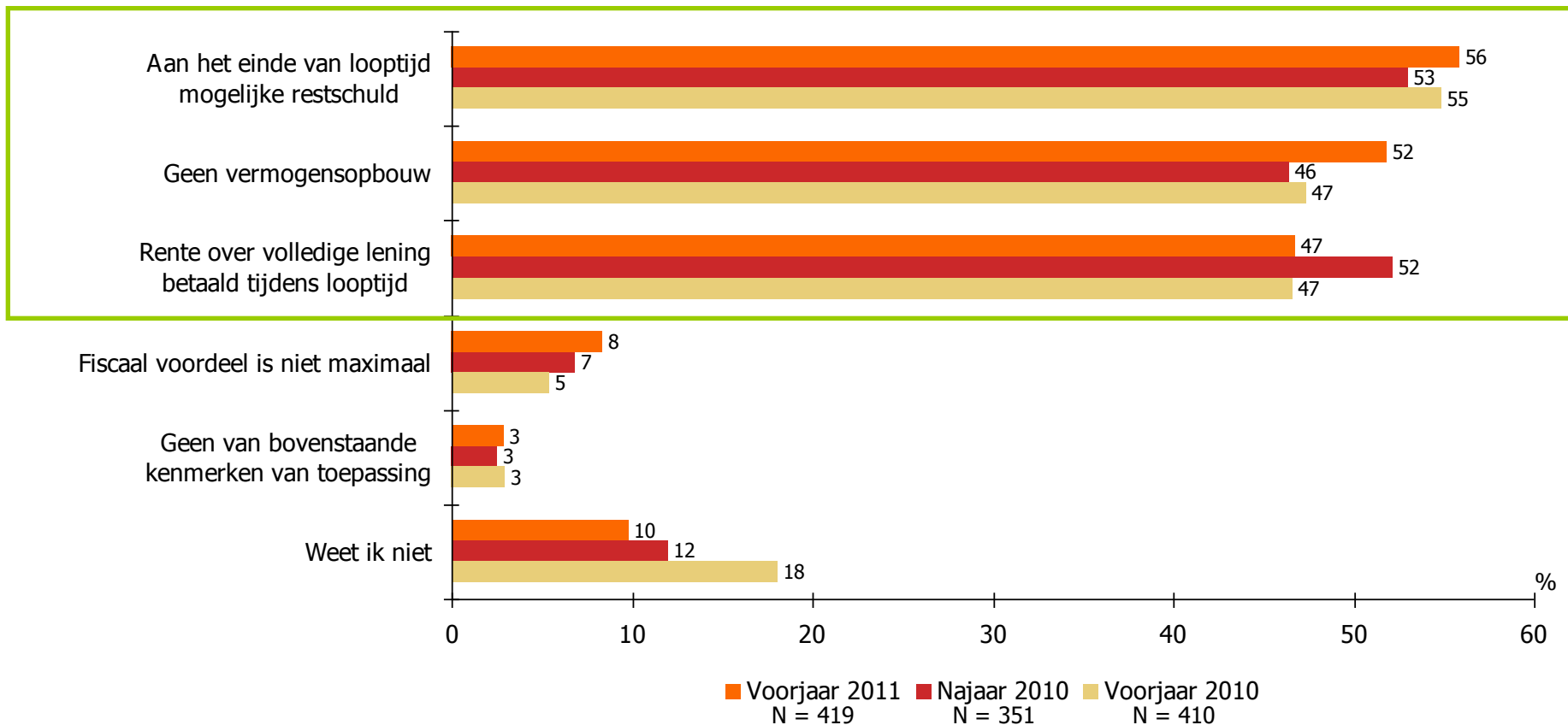


- ✓ Onder de hypotheeksluiters is er een lichte voorkeur voor een (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek. Een kleine meerderheid (57%) geeft de voorkeur aan een hypotheek waarbij aan het einde van de looptijd een schuld overblijft, terwijl 43% aangeeft liever hogere maandlasten te hebben maar de garantie dat aan het einde van de looptijd de hypotheekschuld volledig is afgelost.
- ✓ Binnen de starters is het percentage dat kiest vóór aflossing van de hypotheek het grootst met 50%.
- ✓ Laagopgeleiden kiezen significant vaker voor een hypotheek met lage maandlasten maar waarbij aan het einde van de looptijd een schuld overblijft (73%).

Stel u heeft opnieuw de keuze voor een hypotheekvorm. Waar gaat uw voorkeur naar uit?

BASIS: Alle hypotheeksluiters

28% van de hypotheeksluiters geeft juiste kenmerken aflossingsvrije hypotheek aan

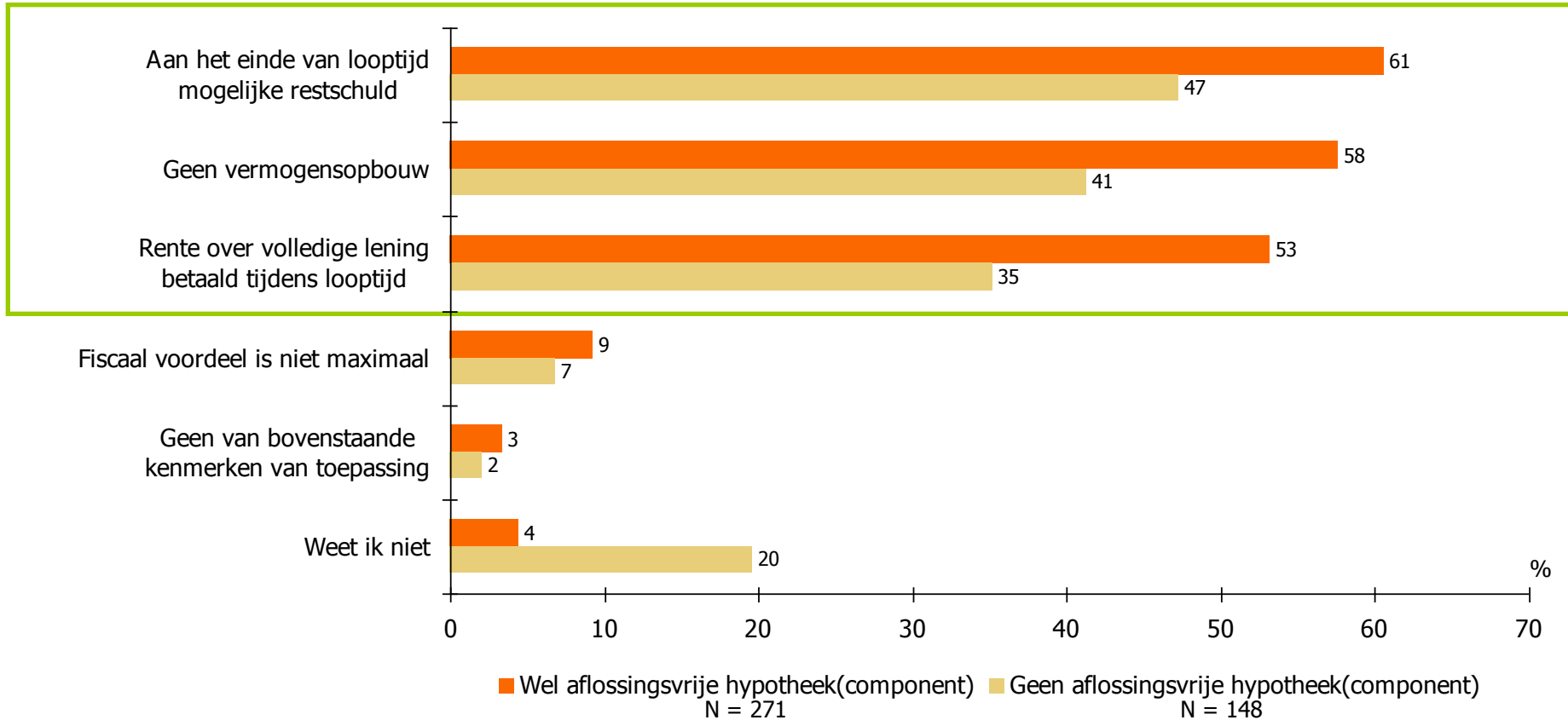


- ✓ 28% van de hypotheeksluiters noemt de drie juiste kenmerken van een aflossingsvrije hypotheek.
- ✓ Bijna acht op de tien (79%) noemt minstens 1 juist kenmerk.
- ✓ Dat er geen vermogen opgebouwd wordt, is bij meer dan de helft bekend. Dit is een stijging ten opzichte van een half jaar geleden.
- ✓ Hoogopgeleiden kunnen significant vaker de drie juiste kenmerken van een aflossingsvrije hypotheek aangeven (25%). Met name het feit dat er geen vermogen opgebouwd wordt, is vaker onder hoogopgeleiden bekend (62%).

Welke van de genoemde kenmerken zijn volgens u van toepassing op een aflossingsvrije hypotheek?

Hypotheeksluiters met aflossingsvrije hypotheek(component) beter op de hoogte van de kenmerken hiervan dan sluiters zonder aflossingsvrij

19



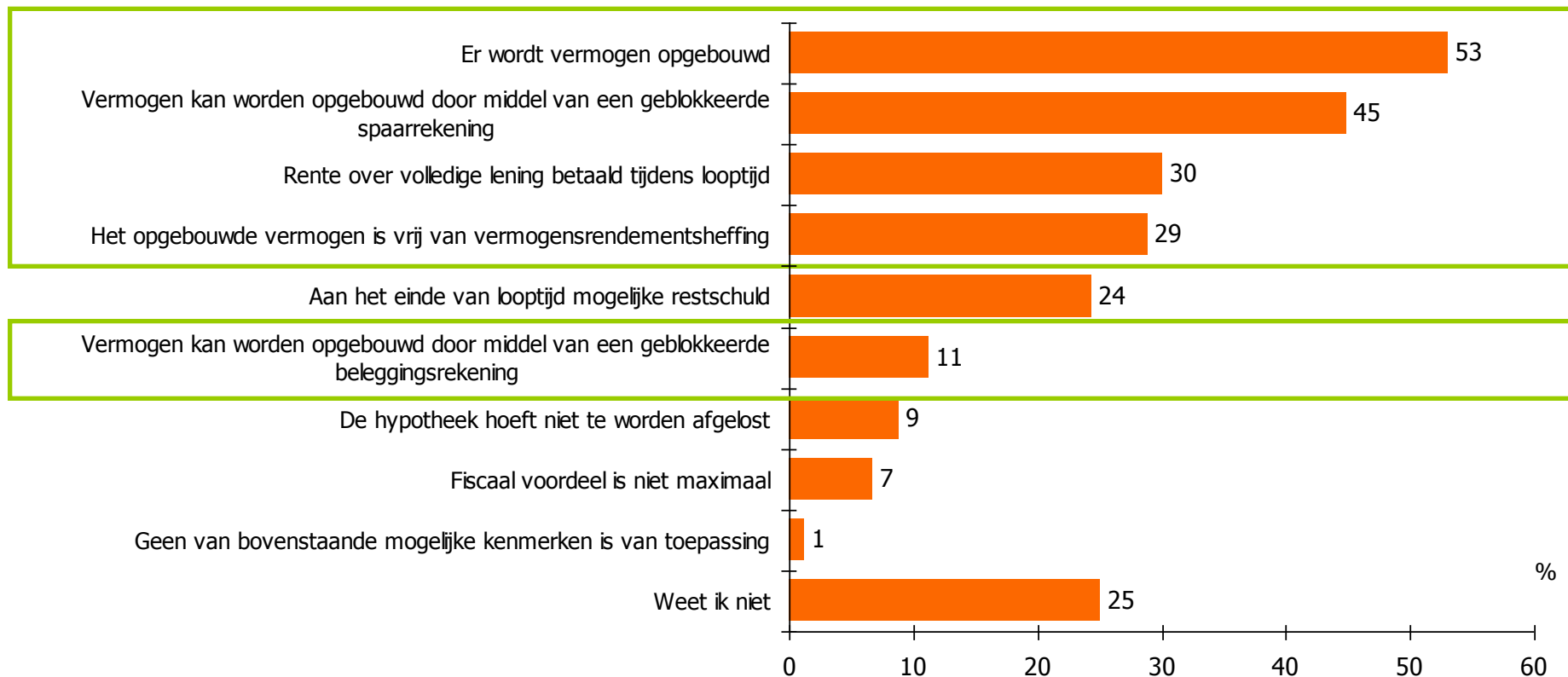
- ✓ Hypotheeksluiters die een (gedeeltelijke) aflossingsvrije hypotheek hebben, zijn beduidend beter op de hoogte van de kenmerken van deze hypotheeksoort. Bijna drie op de tien (29%) geeft de drie juiste aspecten aan, tegen 18% van de hypotheeksluiters die geen aflossingsvrije hypotheek hebben.
- ✓ Daarnaast is 83% in staat minimaal 1 van de juiste kenmerken op te noemen, tegen 70% van de hypotheeksluiters die geen aflossingsvrije hypotheek(component) hebben.

Welke van de genoemde kenmerken zijn volgens u van toepassing op een aflossingsvrije hypotheek?

BASIS: Alle hypotheeksluiters

Slechts 4% van de hypotheeksluiters geeft alle 5 juiste kenmerken van een bankspaarhypotheek aan

20



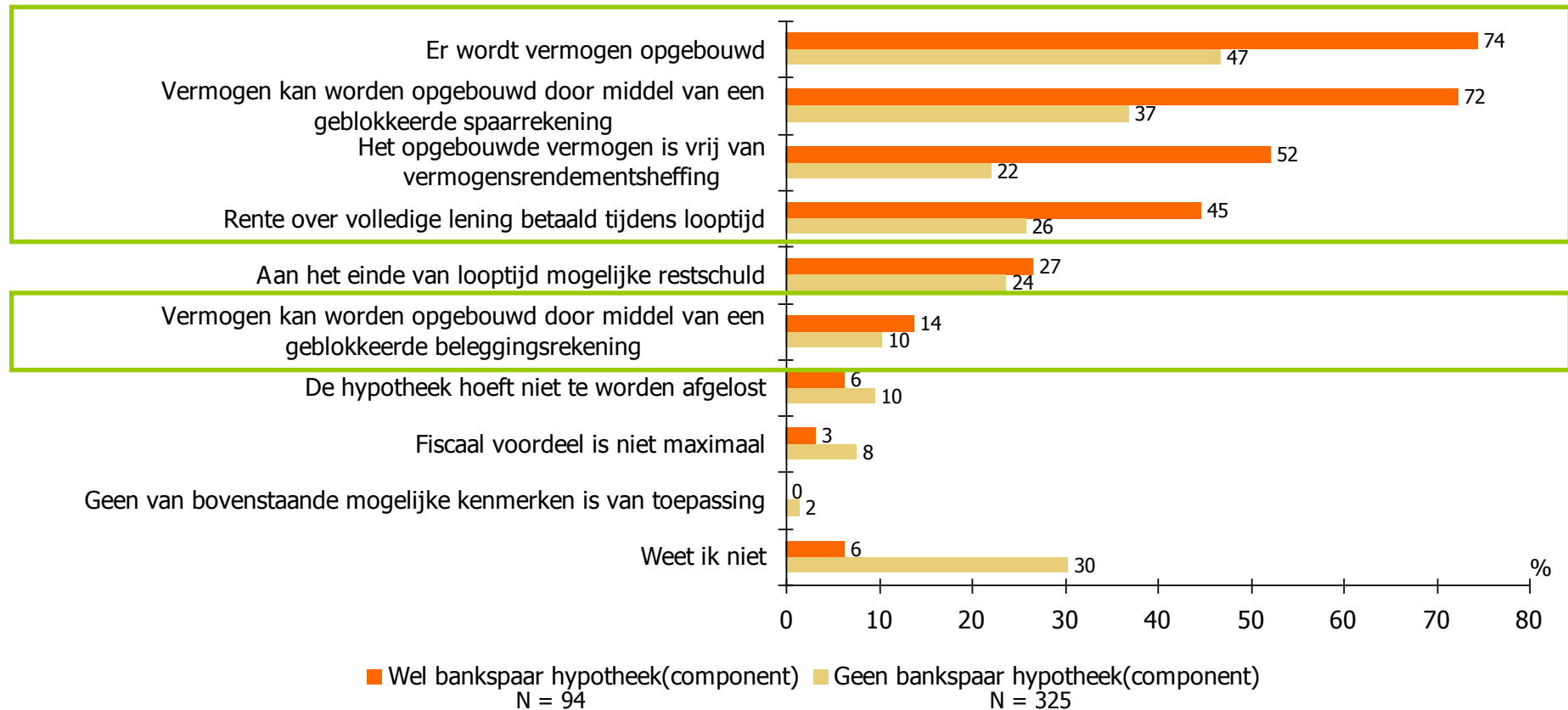
- ✓ Slechts 4% is in staat alle 5 juiste kenmerken, van toepassing op een bankspaarhypotheek, te noemen.
- ✓ Dat er vermogen kan worden opgebouwd door middel van een geblokkeerde beleggingsrekening is bij velen onbekend, slechts 11% geeft aan dat dit kenmerk van toepassing is.
- ✓ 16% is in staat minimaal 4 juiste kenmerken te noemen en ruim tweederde (69%) geeft in ieder geval 1 juist kenmerk aan.
- ✓ Een kwart (24%) verwacht dat er mogelijk een restschuld overblijft. Bij een volledige bankspaarhypotheek is dit echter niet het geval. Uiteraard is het wel mogelijk een restschuld over te houden wanneer deze hypotheekvorm samen met een aflossingsvrije component wordt afgesloten.
- ✓ Hoogopgeleiden geven significant meer goede antwoorden, 8% geeft de 5 juiste kenmerken op en 79% tenminste 1 juist kenmerk.

Welke van de genoemde kenmerken zijn volgens u van toepassing op een bankspaarhypotheek?

BASIS: Alle hypotheeksluiters
N = 419

Hypotheeksluiters met bankspaarhypotheek(component) beter op de hoogte van de kenmerken hiervan dan sluiters zonder bankspaarcomponent

21

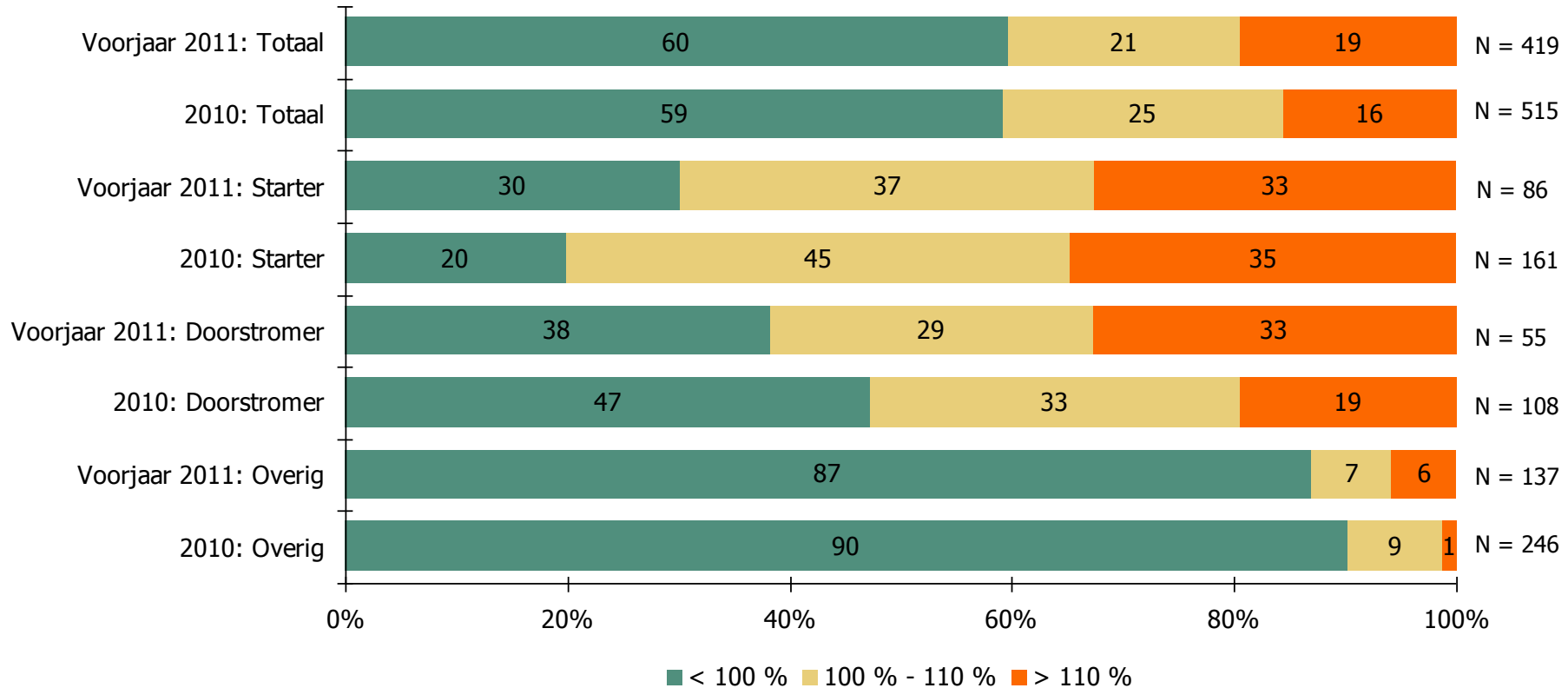


- ✓ Hypotheeksluiters die een (gedeeltelijke) bankspaarhypotheek hebben, zijn beduidend beter op de hoogte van de kenmerken van deze hypotheeksoort. Bijna één op de tien (9%) geeft de vijf juiste aspecten aan, tegen 2% van de hypotheeksluiters die geen bankspaarhypotheek hebben.
- ✓ 30% van de sluiters van een bankspaarhypotheek noemt vier van de vijf juiste kenmerken, tegen 13% van de sluiters die geen bankspaarhypotheek hebben.
- ✓ Daarnaast is 93% in staat minimaal 1 van de juiste kenmerken op te noemen, tegen 62% van de hypotheeksluiters die geen bankspaarhypotheek(component) hebben.

Welke van de genoemde kenmerken zijn volgens u van toepassing op een bankspaarhypotheek?

BASIS: Alle hypotheeksluiters

Percentage starters dat meer leent dan waarde van het huis flink gedaald

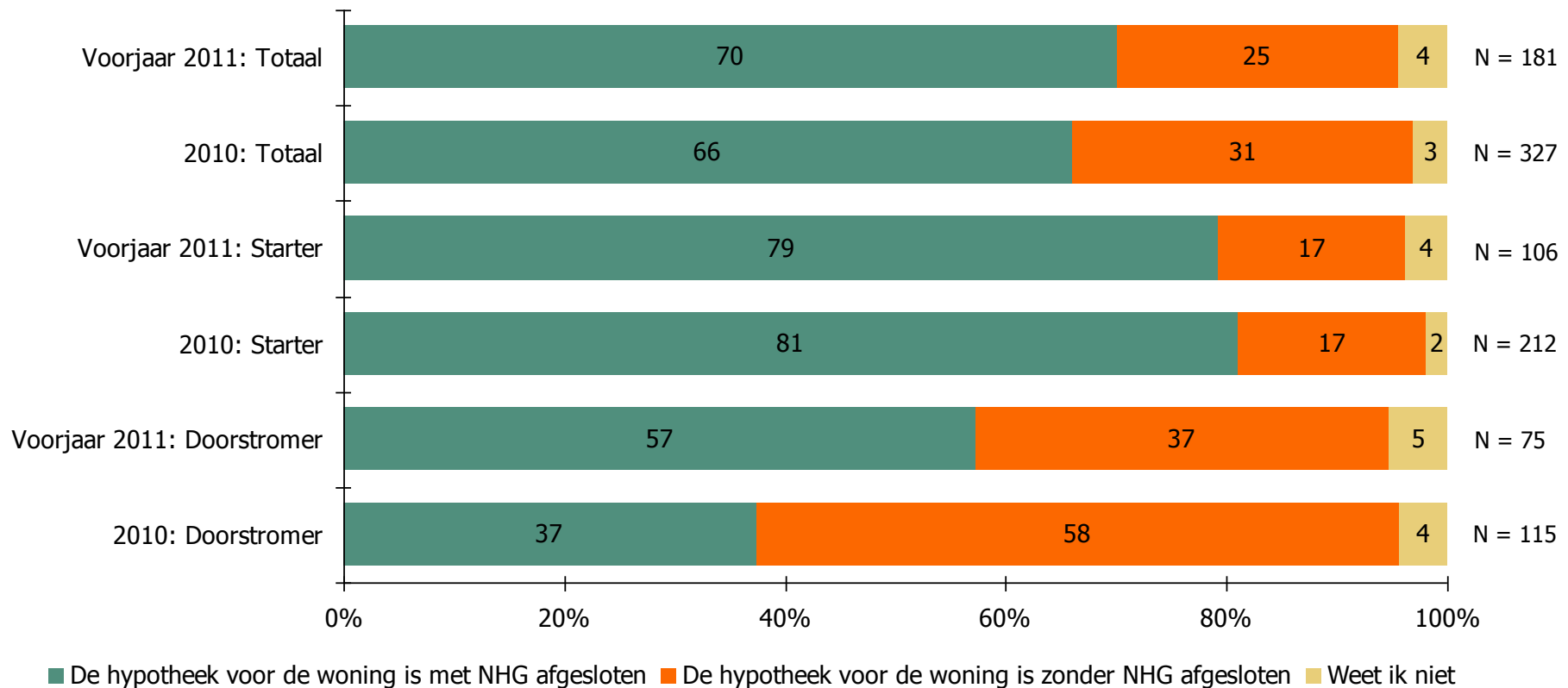


- ✓ Vanaf 1 augustus 2011 mag nog slechts 106% geleend worden in plaats van 112%.
- ✓ Aangezien starters niet in staat zijn de overwaarde van het oude huis in de nieuwe hypotheek te steken, is er duidelijk verschil in de Loan to Value (LTV) met de doorstroomers. 30% van de starters leent in het voorjaar van 2011 niet meer dan de waarde van het huis, tegen 38% van de doorstroomers.
- ✓ In vergelijking met 2010 is het percentage starters dat meer leent dan de waarde van het huis afgenomen van 80% in 2010 naar 70% in het voorjaar van 2011.
- ✓ Cijfers 2010 zijn gebaseerd op voor- en najaarsmeting in 2010 van de consumentenmonitor.
- ✓ NB: "Loan to value (LTV)" is een verhouding die de hoeveelheid van uw lening in vergelijking tot de verkoopprijs beschrijft.

*Loan to value:
hypotheekbedrag /
aankoopbedrag huis*

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de waarde van het huis en het hypotheekbedrag genoemd hebben

Percentage doorstromers dat hypotheek met NHG afsluit flink gestegen



- ✓ 7 op de 10 hypotheeksluiters met een nieuwe woning geeft aan de hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten te hebben.
- ✓ Het aantal doorstromers dat een hypotheek met NHG heeft afgesloten is flink gestegen. Had in 2010 nog 37% van de doorstromers een hypotheek met NHG, in het voorjaar van 2011 is dit gestegen naar 57%. De markt staat onder druk als gevolg van de kredietcrisis en er is veel discussie over de hypotheekverstrekking. Dit maakt mensen bewuster van de risico's wat deze stijging kan verklaren.
- ✓ De NHG grens is op 1 juli 2009 (tijdelijk) verhoogd van 265.000 naar 350.000 euro.
- ✓ Cijfers 2010 zijn gebaseerd op voor- en najaarsmeting in 2010 van de consumentenmonitor.

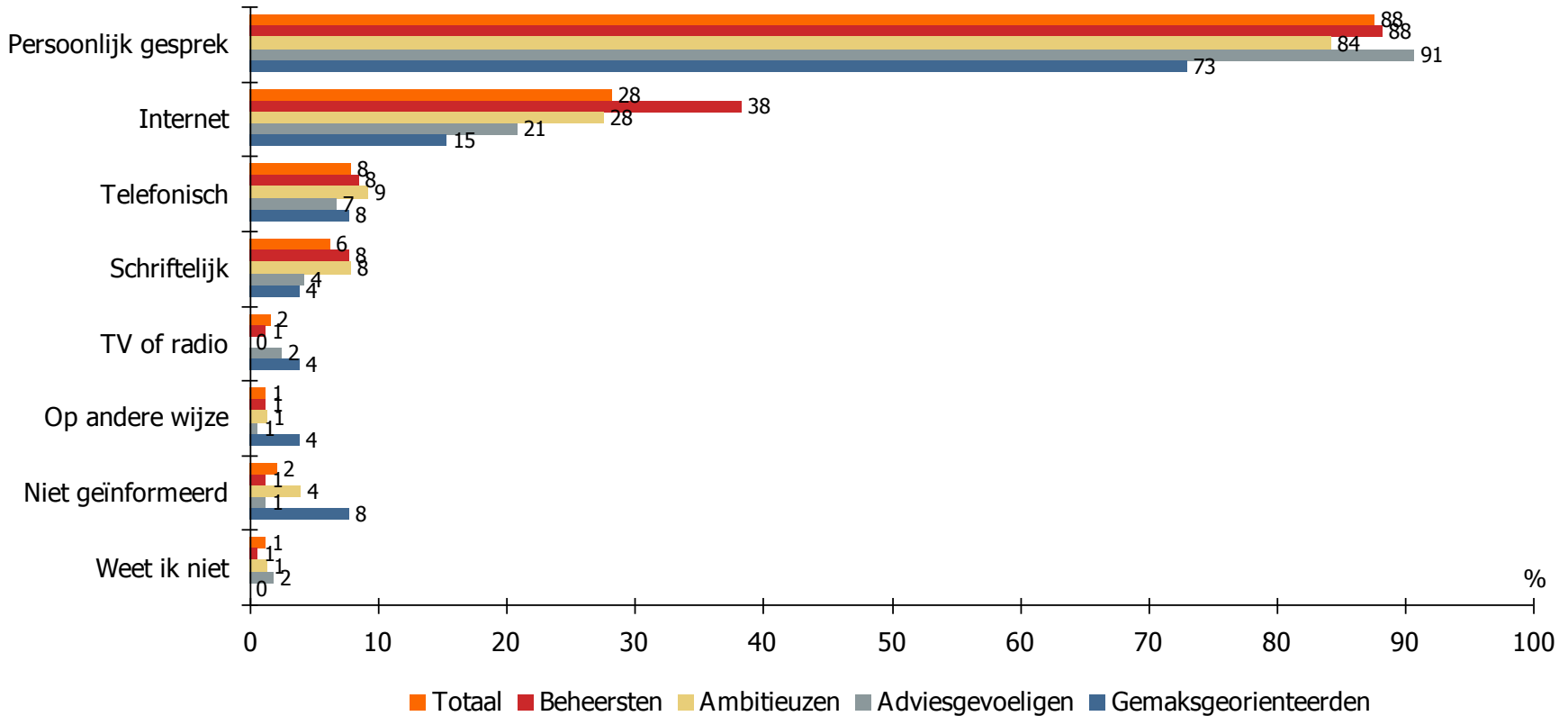
Heeft u de hypotheek voor de woning met of zonder Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten?

BASIS: Alle hypotheeksluiters met een nieuwe woning

2c **Oriëntatie**



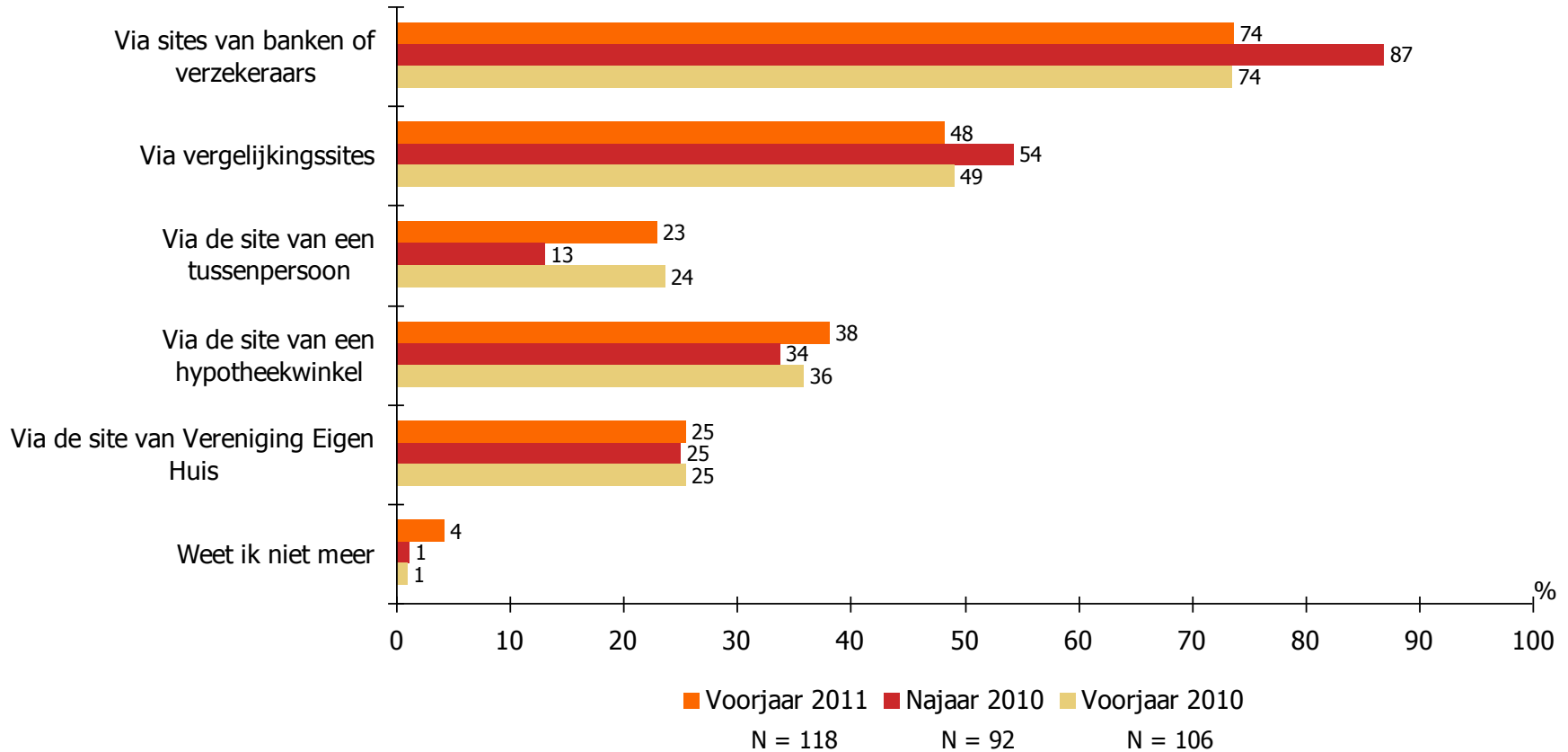
Beheersten oriënteren beduidend vaker online



- ✓ Vergeleken met een half jaar geleden geen significante verschillen; persoonlijk gesprek staat met grote voorsprong op nummer één als het gaat om het inwinnen van informatie.
- ✓ Internet volgt op geruime afstand op de tweede plaats (26%). Beheersten gebruiken dit medium significant vaker (38%). Ook geldt dat met name jongeren tot 35 jaar (43%) en hoogopgeleiden (35%) op internet informatie inwinnen over hypotheek.
- ✓ Adviesgevoeligen maken significant minder gebruik van dit medium (21%).
- ✓ Gemaksgeoriënteerden oriënteren zich via de minste media, terwijl beheersten vaker verschillende media typen inzetten.

Op welke manier heeft u zich laten informeren voordat u deze hypotheek heeft afgesloten?

Online oriënteerders gebruiken het vaakst websites van banken en verzekeraars

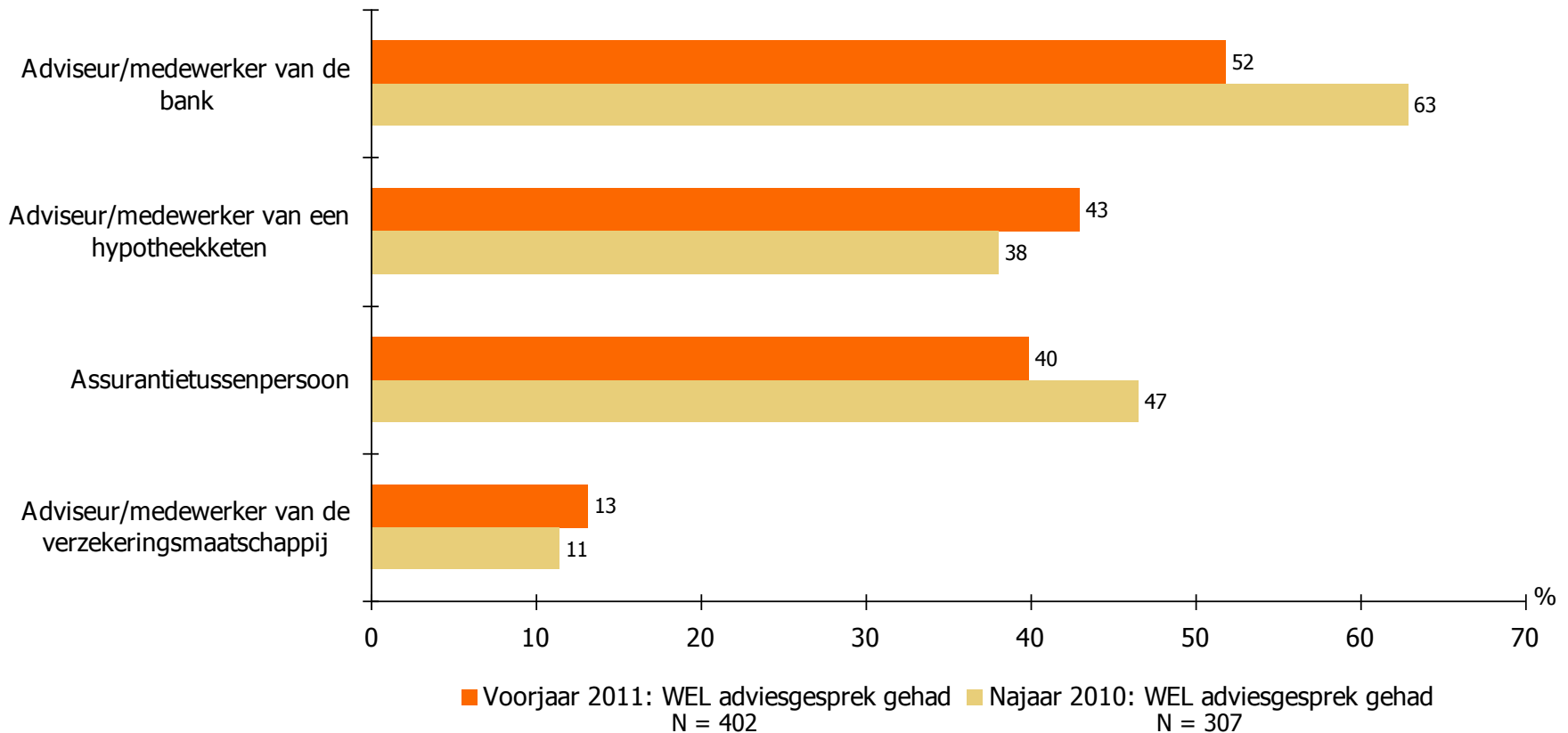


- ✓ Na een stijging in het najaar van 2010, is het aantal online oriënterende hypotheeksluiters, die via websites van banken en verzekeraars informatie inwinnen weer op hetzelfde niveau als in het voorjaar van 2010.
- ✓ Hoogopgeleiden, die zich online oriënteren, gebruiken significant vaker een vergelijkingssite om informatie in te winnen (62%).
- ✓ De meest gebruikte vergelijkingssite is met afstand independer.nl, 70% van de online oriënteerders, die een vergelijkingssite bezocht hebben, geeft aan bij independer.nl geweest te zijn. Andere vergelijkingssites spelen een rol in de marge.

Via welke website(s) heeft u zich laten informeren voordat u uw hypotheek heeft afgesloten?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die zich via internet georiënteerd hebben

Aantal hypotheeksluiters met adviesgesprek bij de bank is gedaald



- ✓ Het aantal hypotheeksluiters, die een adviesgesprek gehad hebben met de bank, is gedaald van 63% in het najaar van 2010 naar 52% in het voorjaar van 2011. Ook het percentage, dat een adviesgesprek met een assurantietussenpersoon heeft gehad, is gedaald (47% naar 40%).
- ✓ De hypotheekketen is daarentegen wat vaker bezocht (43% ten opzichte van 38%). Met name jongeren tot 35 jaar hebben vaker een adviesgesprek bij een hypotheekketen (63%).
- ✓ Over het algemeen is het aantal kanalen, waarbij men een adviesgesprek heeft gehad, licht gedaald van gemiddeld 1,6 in het najaar naar 1,5 in het voorjaar van 2011.

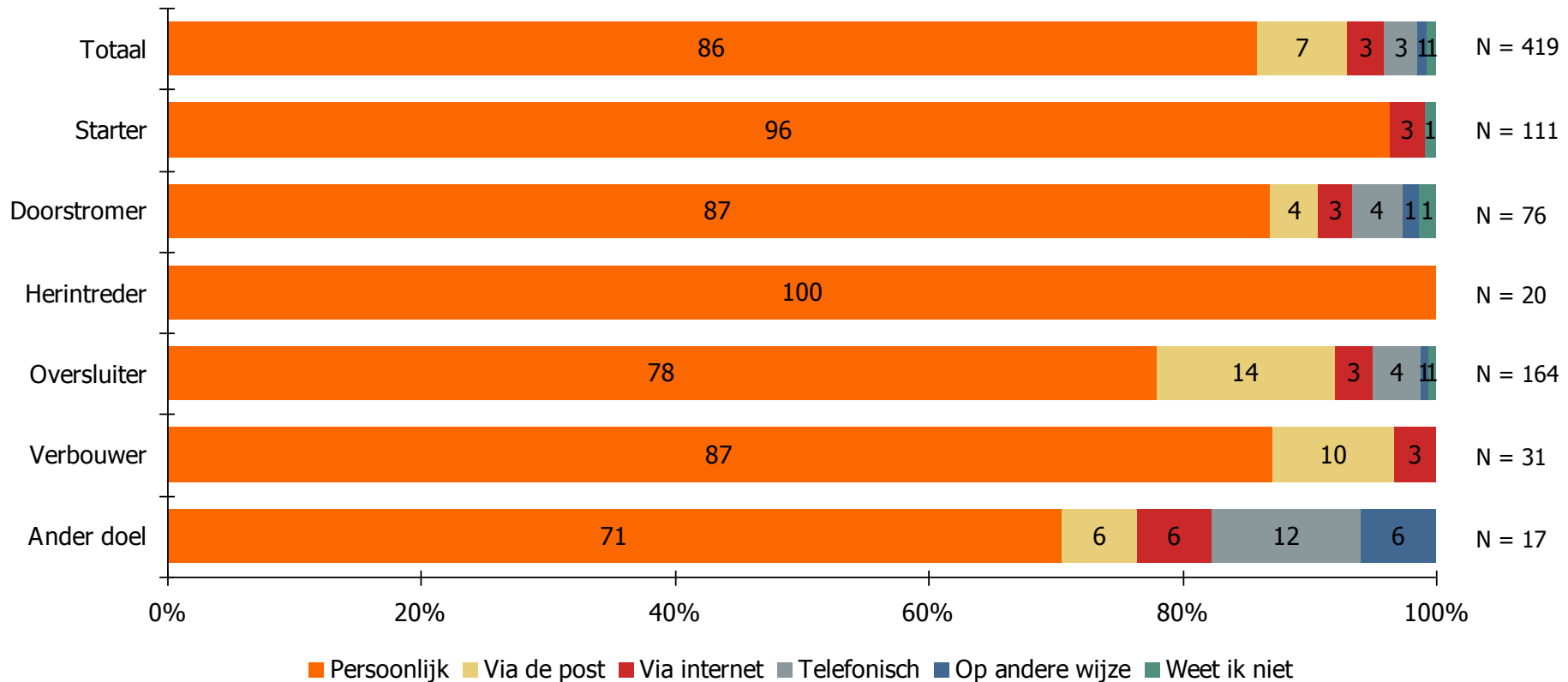
Kunt u per kanaal aangeven of u hier een adviesgesprek heeft gehad?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die een persoonlijk gesprek hebben gehad

2d Afsluiten



86% sluit hypotheek persoonlijk af

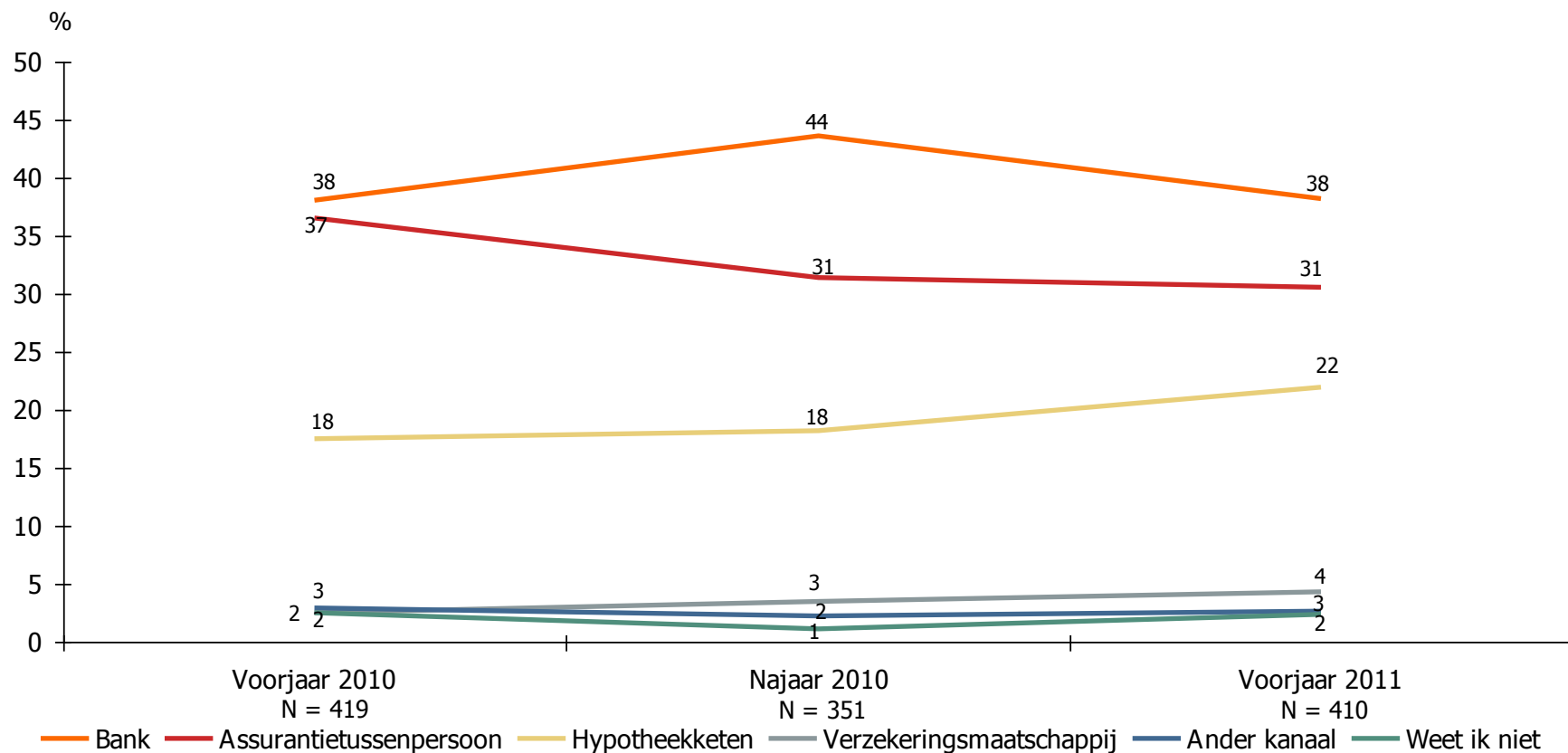


- ✓ Vergeleken met een half jaar geleden zijn er geen significante verschillen opgetreden.
- ✓ Een starter sluit vrijwel altijd (96%) de hypotheek door middel van een persoonlijk gesprek.
- ✓ Met name oversluiters sluiten de hypotheek wat vaker via een ander medium, hoofdzakelijk schriftelijk(14%). Persoonlijk via een adviseur geniet echter ook binnen deze type sluiters de grootste voorkeur (78%).
- ✓ Ook herintreders sluiten hypotheek persoonlijk. Door lage aantal respondenten binnen deze groepen is het percentage indicatief.
- ✓ Adviesgevoeligen sluiten doorgaans vaker hun hypotheek door middel van een persoonlijk gesprek (91%).

Op welke wijze heeft u uw hypotheek afgesloten?

BASIS: Alle hypotheeksluiters

Hypotheek worden het vaakst via het bankkanaal afgesloten



- ✓ De bank is het meest gebruikte kanaal om een hypotheek uiteindelijk af te sluiten. In het voorjaar van 2011 heeft 38% van de hypotheeksluiters via dit kanaal de hypotheek afgesloten.
- ✓ De verschillen binnen de kanalen tussen het voorjaar van 2011 en najaar van 2010 zijn niet significant.
- ✓ Laagopgeleiden sluiten hun hypotheek vaker af via de bank (57%), terwijl consumenten met een gemiddeld opleidingsniveau vaker kiezen voor een assurantietussenpersoon (37%). Een hypotheekketen is daarentegen populairder onder hoogopgeleiden (27%).
- ✓ Gemaksgeoriënteerden sluiten beduidend vaker de hypotheek via de bank (62%), terwijl ambitieuzen significant vaker aangeven rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij een hypotheek afgesloten te hebben (9%).

Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek uiteindelijk afgesloten of aangevraagd?

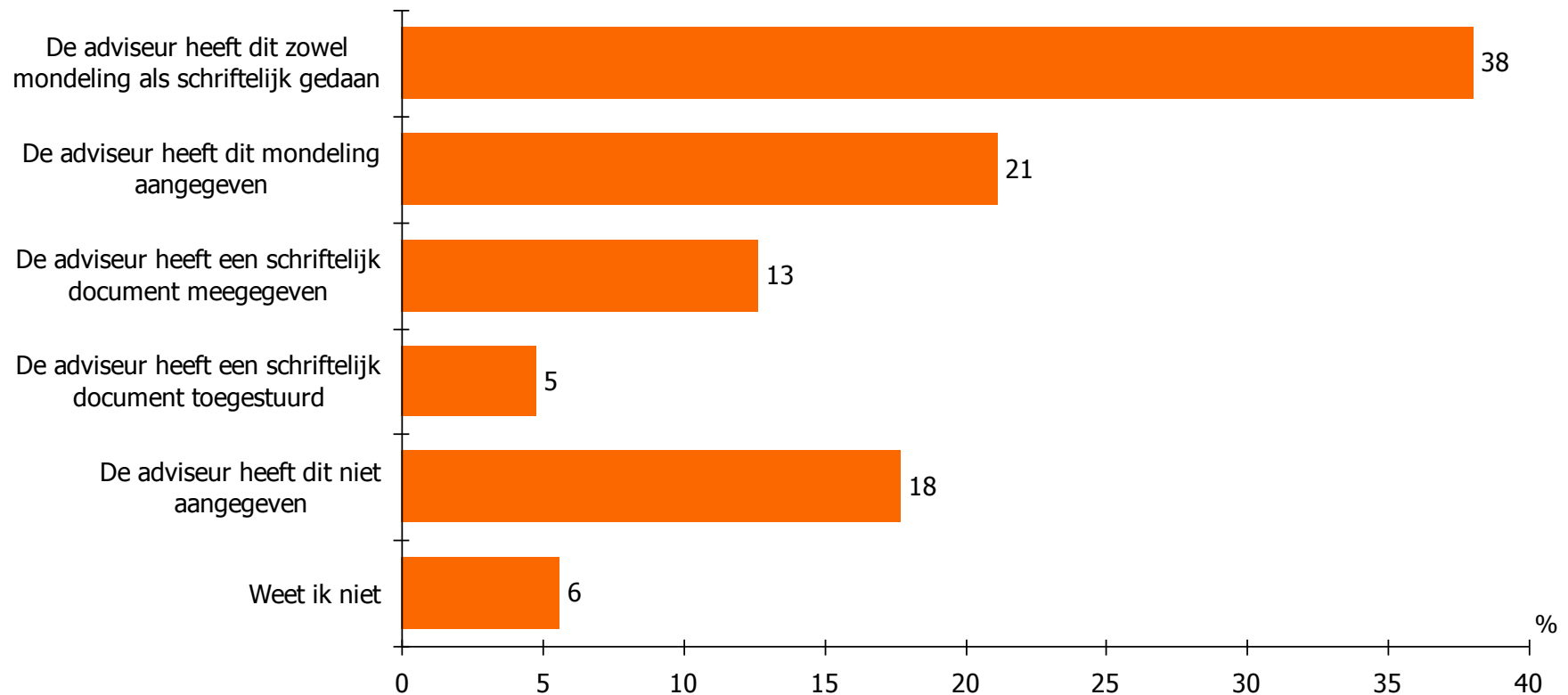
BASIS: Alle hypotheeksluiters

2e (Hypotheek)adviseur



In één op de vijf gevallen heeft adviseur wijze van belonen niet aangegeven

32



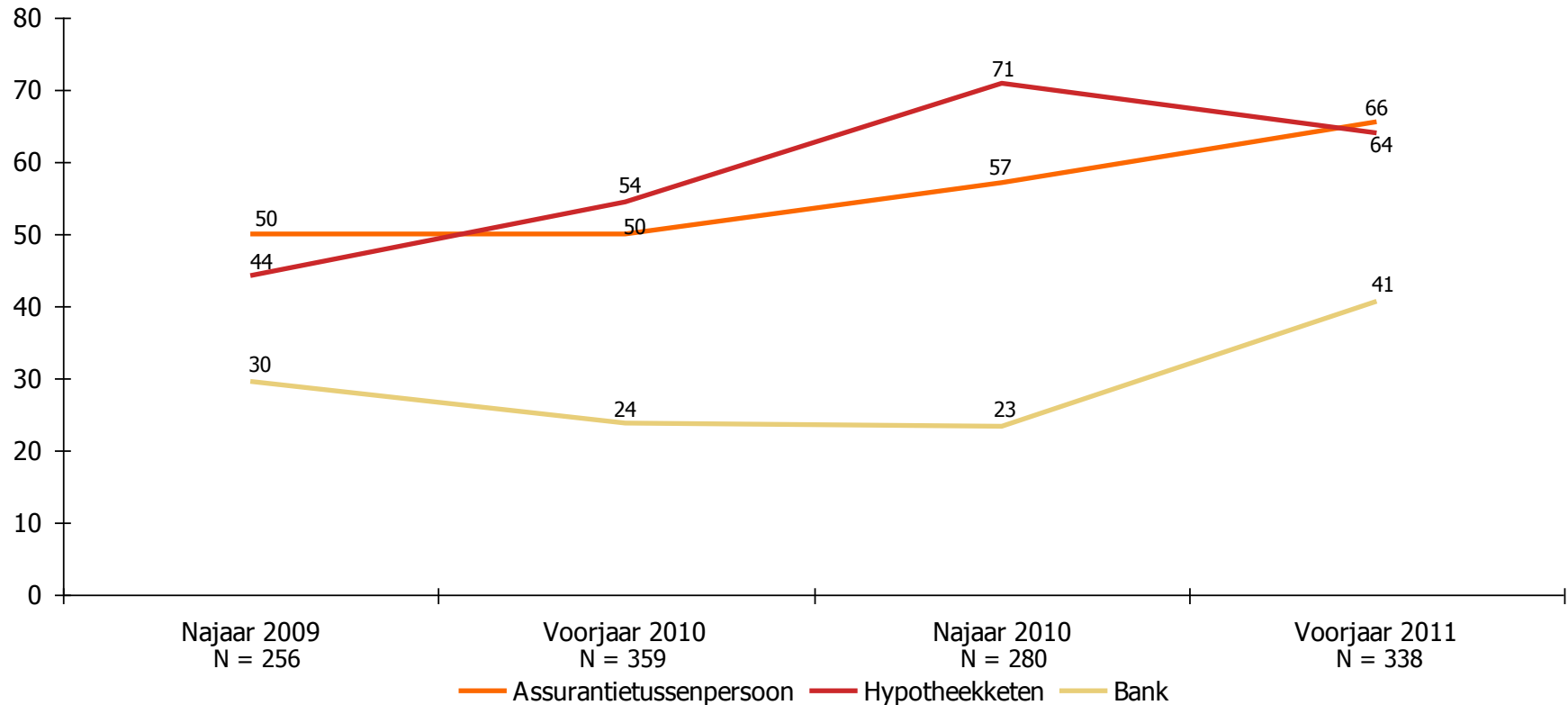
- ✓ 56% van de hypotheeksluiters geeft aan schriftelijk (al dan niet tevens mondeling toegelicht) op de hoogte te zijn gesteld door de adviseur. Bovendien geeft 21% aan mondeling op de hoogte te zijn gesteld, zij hebben echter geen dienstverleningsdocument ontvangen.
- ✓ Ongeveer één op de vijf (18%) hypotheeksluiters, die deze persoonlijk hebben afgesloten, geeft aan niet op de hoogte gesteld te zijn door de (hypotheek)adviseur.
- ✓ 5% van de hypotheeksluiters geeft aan het document toegestuurd te hebben gekregen. In de meeste gevallen gebeurde dit nadat er een eerste adviesgesprek had plaatsgevonden.

Heeft de (hypotheek)adviseur voor het afsluiten van de hypotheek aangegeven op welke manier hij voor zijn diensten wordt beloond?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de hypotheek persoonlijk, via een adviseur, hebben afgesloten
N = 355

Adviseur bank geeft ten opzichte van najaar 2010 vaker schriftelijk aan op welke manier bank beloofd wordt

33

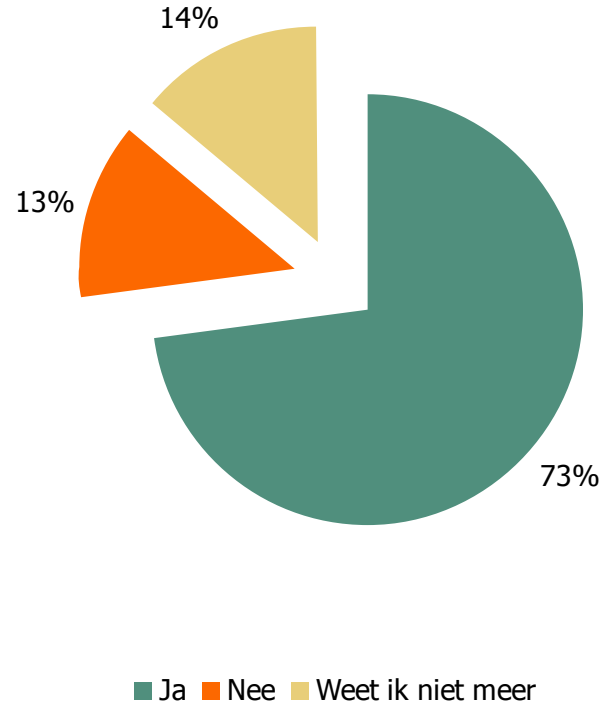


- ✓ Bij de banken is de beloningstransparantie flink toegenomen van 23% naar 41%.
- ✓ Het intermediair stelt de hypotheeksluiter nog altijd een stuk beter schriftelijk op de hoogte van manier waarop men beloofd wordt. 64% van de hypotheeksluiters, die deze via een hypotheekketen hebben afgesloten, geeft aan schriftelijk op de hoogte te zijn gesteld en 66% van de sluiters via een assurantietussenpersoon.
- ✓ Verzekeringsmaatschappijen zijn niet meegenomen in het overzicht. Gezien het beperkt aantal respondenten dat via dit kanaal een hypotheek heeft afgesloten, is het niet mogelijk statistische conclusies te trekken.

Heeft de (hypotheek)adviseur voor het afsluiten van de hypotheek aangegeven op welke manier hij voor zijn diensten wordt beloofd? (% schriftelijk getoond)

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de hypotheek persoonlijk, via een adviseur, hebben afgesloten

Dienstverleningsdocument meestal vóór concreet voorstel meegegeven



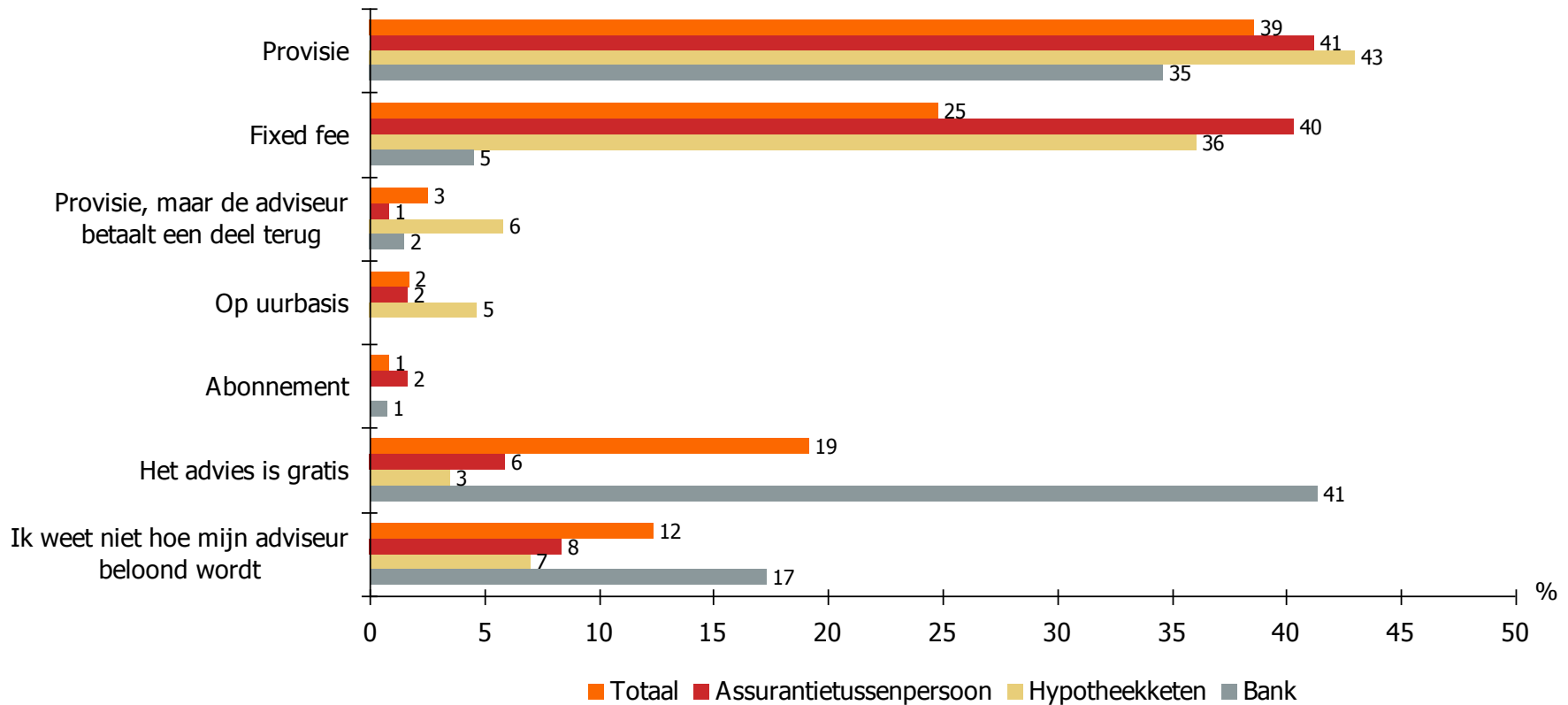
- ✓ Bijna driekwart van de hypotheeksluiters (73%), die aangegeven hebben een schriftelijk document over beloningswijze te hebben meegekregen, zegt het dienstverleningsdocument gekregen te hebben voor er een concreet hypotheekvoorstel gedaan is.
- ✓ Geen significante verschillen tussen de verschillende AFM segmenten.

Heeft uw adviseur u dit document meegegeven voordat hij u een concreet hypotheekvoorstel heeft gedaan?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die een schriftelijke document hebben meegekregen
N = 180

Beloning adviseur bij afsluiten hypotheek het vaakst op provisiebasis

35

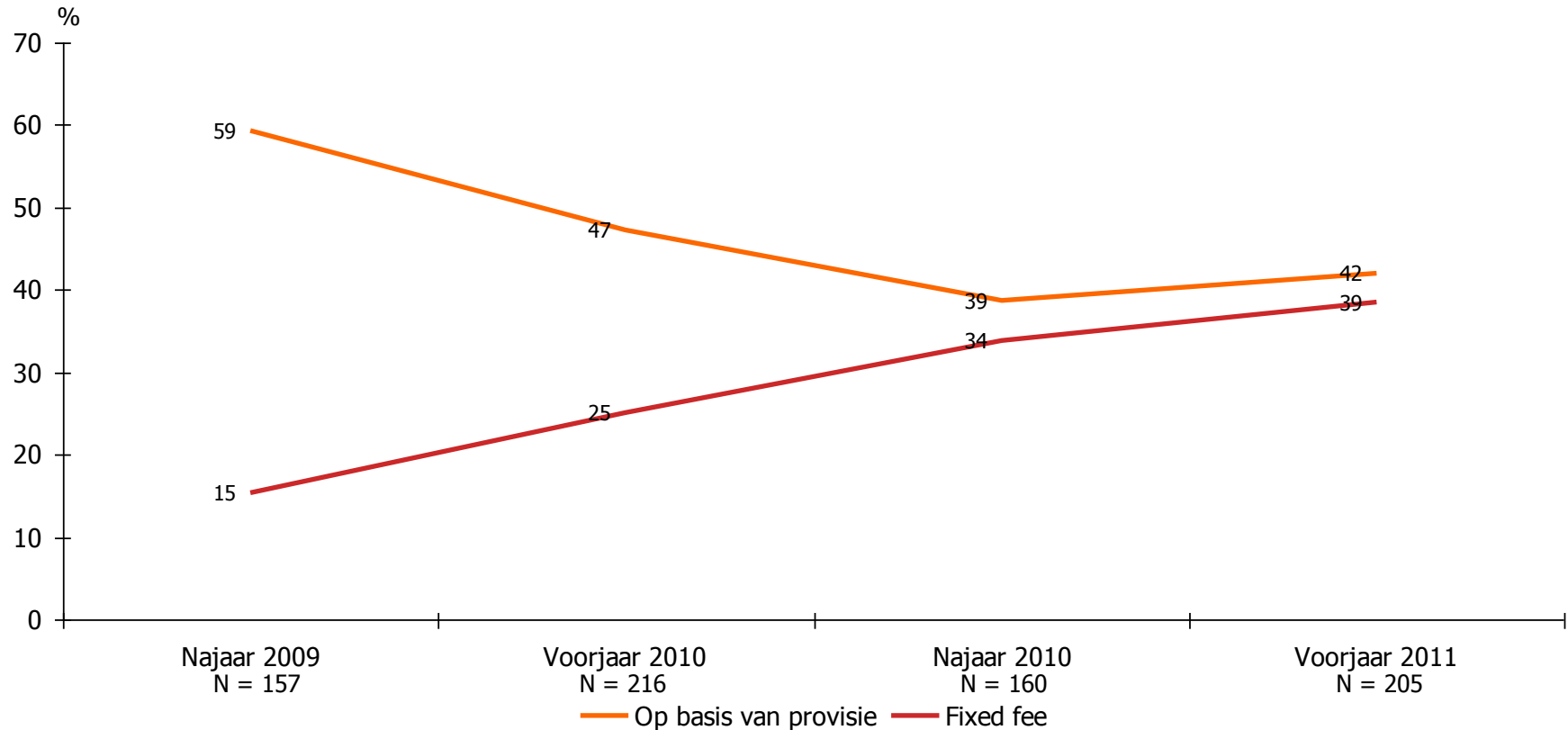


- ✓ Beloning op provisiebasis is volgens de hypotheeksluiters de meest gebruikelijke beloningswijze (39%).
- ✓ Binnen het intermediair (assurantietussenpersoon en hypotheekketen) is het betalen van een vast bedrag (fixed fee) een goede tweede (40% voor assurantietussenpersoon en 36% voor hypotheekketen).
- ✓ Consumenten, die een hypotheek bij de bank hebben afgesloten, geven duidelijk vaker aan dat het advies gratis is (41%). Echter een bank rekent meestal ook provisie door aan de consument, dus kan verondersteld worden dat dit bij een groot deel van de consumenten niet bekend is.
- ✓ Gemaksgeoriënteerden denken vaker dat het advies gratis is (39%), zij sluiten echter ook significant vaker de hypotheek via de bank.

Hoe wordt uw (hypotheek) adviseur volgens u beloond?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de hypotheek d.m.v. een persoonlijk gesprek hebben afgesloten
N = 355

Betaling intermediair steeds vaker op basis van fixed fee

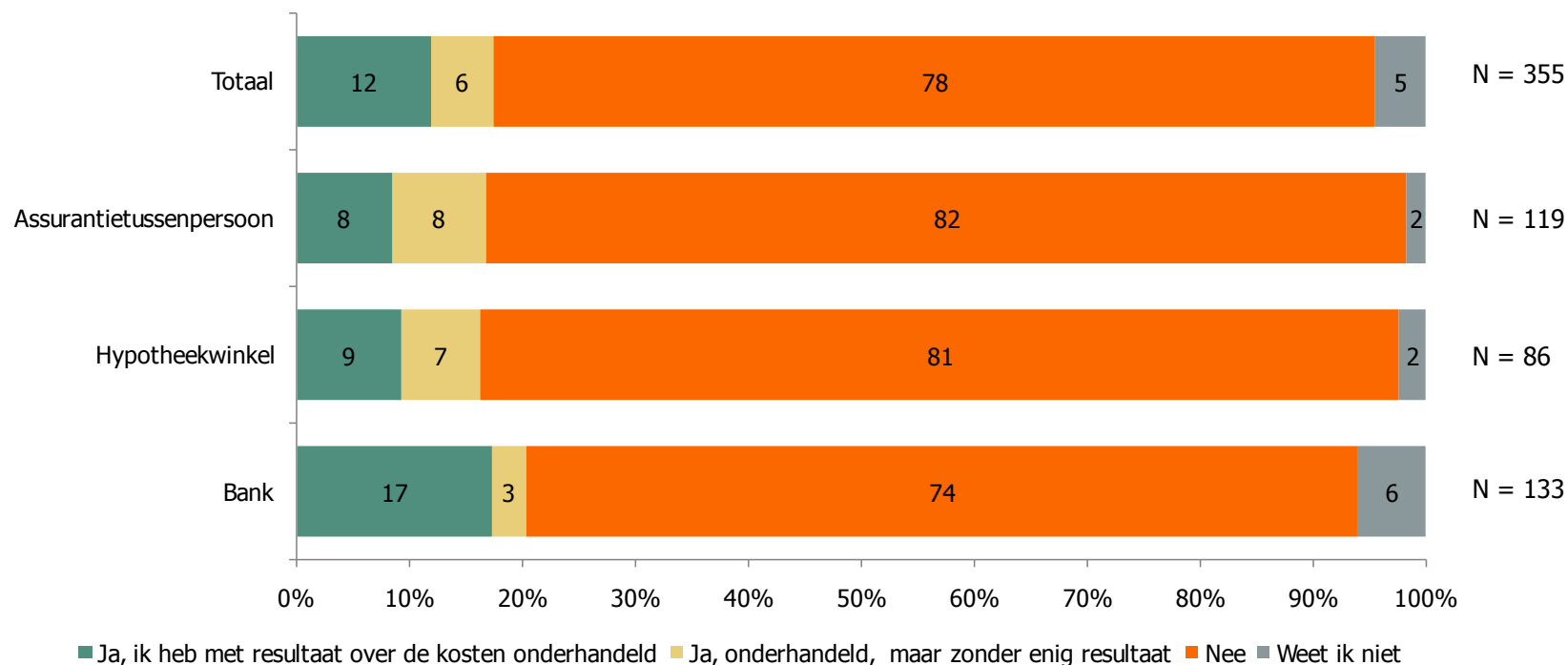


- ✓ Ongeveer vier op de tien (39%) hypotheeksluiters die een hypotheek via een assurantietussenpersoon of hypotheekketen heeft afgesloten, geeft aan dat de adviseur op basis van een vast bedrag betaald wordt.
- ✓ Deze wijze van belonen laat een duidelijk stijgende lijn zien en is nagenoeg even groot als beloning op provisiebasis.
- ✓ Provisie als beloningsvorm blijft vergeleken met een half jaar geleden stabiel.
- ✓ Overige beloningsvormen zijn weinig genoemd en ten behoeve van de overzichtelijkheid niet meegenomen in bovenstaande afbeelding.

Hoe wordt uw (hypotheek) adviseur volgens u beloond?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de hypotheek d.m.v. een persoonlijk gesprek hebben afgesloten via een assurantietussenpersoon of hypotheekketen

Laagopgeleiden onderhandelen vaker over de kosten dan hoogopgeleiden



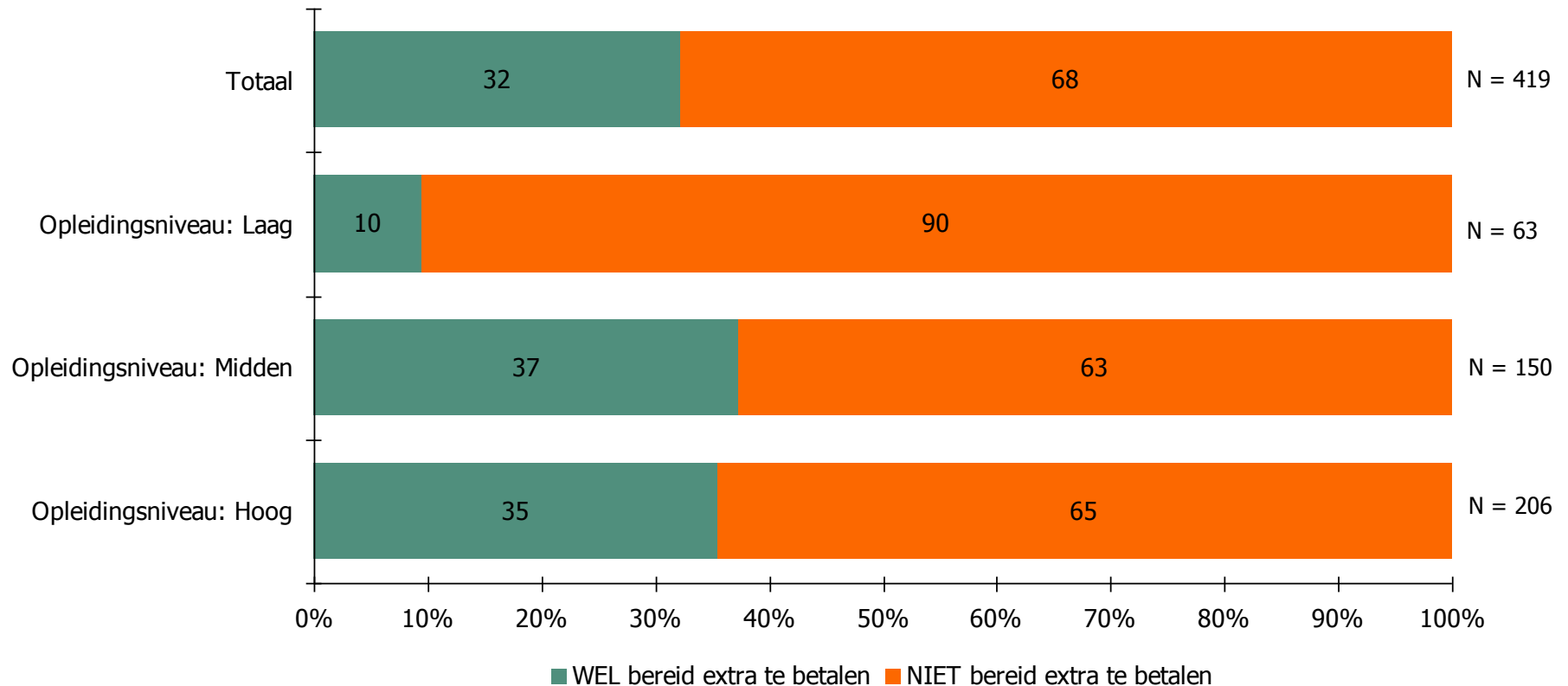
- ✓ Onderhandelen met de adviseur over de kosten van het hypotheekadvies is niet gebruikelijk, ruim driekwart (78%) geeft aan niet onderhandeld te hebben.
- ✓ Indien de hypotheek bij de bank afgesloten is, heeft men beduidend vaker succesvol onderhandeld over de kosten van het advies. Banken rekenen vaker provisie, terwijl het intermediair vaker op basis van een fixed fee werkt. Wellicht dat er binnen de provisie van banken meer speelruimte aanwezig is.
- ✓ Opvallend is het verschil tussen hoog- en laagopgeleiden. Van de hoogopgeleiden heeft 14%, al dan niet met succes, onderhandeld over de kosten, terwijl 25% van de laagopgeleiden aangeeft dit gedaan te hebben. Dat laagopgeleiden vaker hun hypotheek bij de bank hebben afgesloten, is een mogelijke verklaring hiervoor.

Heeft u bij afsluiten van hypotheek onderhandeld over kosten die u voor hypotheekadvies aan adviseur moet betalen?

BASIS: Alle hypotheeksluiters die de hypotheek persoonlijk, via een adviseur, hebben afgesloten

Eén op de drie sluiters van hypotheek is bereid extra te betalen voor intermediair

38



- ✓ Eén op de drie hypotheeksluiters geeft aan bereid te zijn extra te betalen voor het advies van een tussenpersoon.
- ✓ Laagopgeleiden geven echter significant vaker aan niet bereid te zijn extra te betalen voor een adviseur die veelal meerdere aanbieders met elkaar kan vergelijken. Zij geven in dat geval de voorkeur aan een adviseur van een verzekeringsmaatschappij of bank, die meestal alleen een hypotheek kan aanbieden van de verzekeringsmaatschappij of bank waar hij werkt.

Bent u bereid extra te betalen voor een tussenpersoon?

BASIS: Alle hypotheeksluiters



Bijlagen

Achtergrond

Onderzoeksverantwoording en steekproefoverzicht

Contact

3a **Achtergrond**



- ✓ De AFM, de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de financiële markten, streeft ernaar het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal.
- ✓ Daarbij faciliteert de AFM kennisvorming bij de Nederlandse consument op het gebied van financiële producten.
- ✓ Door middel van de ConsumentenMonitor worden ontwikkelingen in het gedrag van consumenten gemeten in de tijd.
- ✓ De ConsumentenMonitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.
- ✓ De primaire doelstellingen van de ConsumentenMonitor kunnen als volgt worden weergegeven:
 - Beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten.
 - Beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

3b Onderzoeksverantwoording en steekproefoverzicht



- ✓ **Doel:** in kaart brengen van ontwikkelingen in het financiële keuzegedrag van de Nederlandse financiële consument.
- ✓ **Veldwerkperiode:** 3 mei t/m 23 mei 2011.
- ✓ **Doelgroep:** de Nederlandse bevolking (18+), waarbij een oversampling gehanteerd wordt van mensen die in de periode november 2010 tot en met april 2011 een hypotheek, lening of uitvaartverzekering hebben afgesloten en consumenten die beleggen.
- ✓ **Weging:** De respondenten die geen product hebben afgesloten worden herwogen naar een afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Deze groep is gewogen naar geslacht, leeftijd, opleiding en district.
- ✓ **Methode:** online onderzoek, vooraf is het volledige panel gescreend om de juiste groepen consumenten voor dit onderzoek te kunnen benaderen.
- ✓ **Steekproefomvang:** De netto steekproef bevat 355 recente sluiters van een hypotheek, 220 recente sluiters van consumptieve kredieten, 204 recente sluiters van een uitvaartverzekering, 305 beleggers en 459 personen die geen nieuw product hebben afgesloten.
- ✓ **Rapportage:** de weergegeven resultaten zijn gebaseerd op representatief Nederland. Indien er significante verschillen bestaan tussen de "oversampled groepen" en totaal Nederland wordt dit aangegeven.
- ✓ Belangrijk in het onderzoek zijn de vier soorten financieel beslissers, uitgelegd op de volgende slide.



Beheerst



Ambitieuw



Adviesgevoelig



Gemaksgeoriënteerd

- ✓ In de rapportage, komen termen voor verschillende typen financieel beslissers voor. De AFM onderzocht in een eerder stadium hoe Nederlanders financiële beslissingen nemen en concludeerde dat mensen van elkaar verschillen in de manier waarop deze beslissingen genomen worden. Er zijn 4 typen, welke hieronder worden beschreven.
- ✓ **Beheersten** verzamelen veel informatie over het financieel product dat zij willen aanschaffen. Zij overwegen veel alternatieven, gaan door tot zij het juiste product hebben gevonden en nemen uiteindelijk zelf de beslissing, zonder financieel adviseur.
- ✓ **Ambitieuzen** proberen graag nieuwe producten uit en mijden risico's hierbij niet. Zij hebben luxe en rendement als drijfveer voor hun besluiten en steken een gemiddelde hoeveelheid tijd in hun keuzeprocess.
- ✓ **Adviesgevoeligen** laten hun beslissingen over aan anderen. Zij vertrouwen adviseurs blindelings. Zij zijn niet geïnteresseerd in financiële producten en zijn niet perse op zoek naar het ideale product.
- ✓ **Gemaksgeoriënteerden** stoppen weinig tijd in het bestuderen van financiële producten en vermijden hierbij risico's. Zij hebben weinig vertrouwen in financieel adviseurs en kiezen vaak voor standaard producten.
- ✓ Voor meer informatie of om zelf te testen wat voor type financieel beslisser u bent, kunt u terecht op www.afm.nl/besliswijzer

Onderzoeksverantwoording -3-

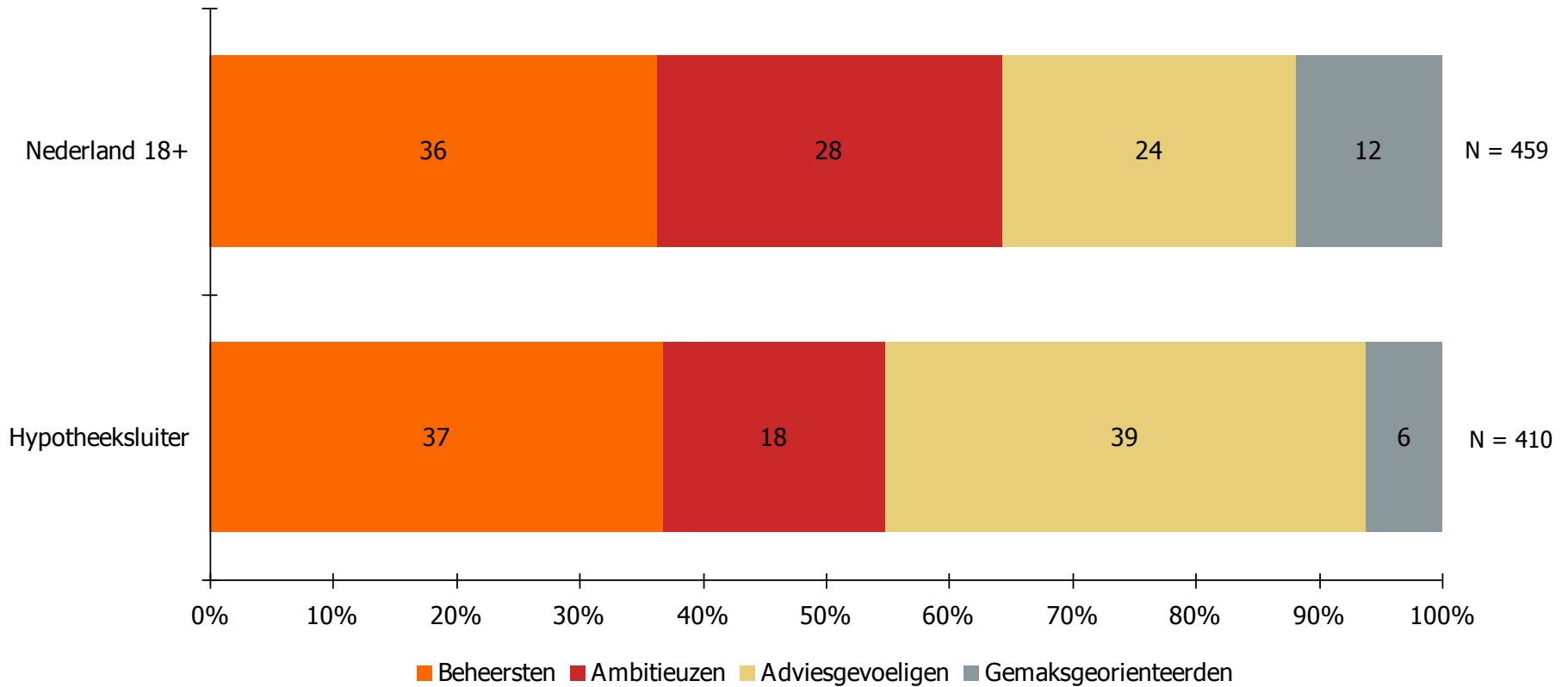
45

- ✓ In de rapportage worden consumenten die in de periode mei 2010 tot en met oktober 2010 een hypotheek hebben afgesloten uitgesplitst in de volgende categorieën:
 - ✓ **Starters** (N = 89) hebben voor de eerste keer een koopwoning gekocht.
 - ✓ **Doorstromers** (N = 61) zijn verhuisd van een koopwoning naar een andere koopwoning.
 - ✓ **Herintreders** (N = 20) zijn verhuisd van een huur- naar een koopwoning, maar hebben in het verleden al een koopwoning gehad.
 - ✓ **Oversluiters** (N = 120) hebben de bestaande hypotheek vervangen, maar zijn in dezelfde woning gebleven.
 - ✓ **Verbouwers** (N = 35), consumenten die een hypotheek hebben afgesloten ter financiering van een verbouwing, bijvoorbeeld een dakkapel.
 - ✓ **Een ander doel** (N = 46), consumenten die een hypotheek hebben afgesloten ten behoeve van een ander doel zoals een tweede huis.

- ✓ Daarnaast worden in de rapportage de volgende hypotheekvormen meegenomen:
 - ✓ **Aflossingsvrije hypotheek:** een hypotheek waarover men enkel rente betaalt. Het geleende bedrag wordt hierbij niet afgelost.
 - ✓ **Spaarhypotheek:** naast het betalen van rente over het geleende bedrag, bouwt men, door middel van extra inleg in een spaarverzekering, spaartegoed op. Hiermee wordt aan het einde van de looptijd (een deel van) de hypotheek afgelost.
 - ✓ **Bankspaarhypotheek:** naast het betalen van rente over het geleende bedrag, bouwt men, door middel van extra inleg, spaartegoed op. Dit doet men echter niet in een verzekering maar op een geblokkeerde spaarrekening. Hiermee wordt aan het einde van de looptijd (een deel van) de hypotheek afgelost.
 - ✓ **Beleggingshypotheek:** naast het betalen van rente over het geleende bedrag, betaalt men premie die gebruikt wordt om te beleggen. Met de opbrengst uit deze beleggingen wordt aan het einde van de looptijd (een deel van) de hypotheek afgelost.
 - ✓ **Annuïteiten hypotheek:** gedurende de looptijd betaald men een vast bedrag aan rente en aflossing (annuïteit). Men betaalt met de annuïteitenhypotheek steeds hetzelfde bruto bedrag. Gevolg hiervan is dat de rente en daarmee de fiscale aftrek jaarlijks lager worden; de netto lasten stijgen gedurende de looptijd, omdat alleen de rente fiscaal aftrekbaar is.
 - ✓ **Leven hypotheek:** is een combinatie van een aflossingsvrije hypotheek en een levensverzekering (kapitaalverzekering). De lening wordt aan het einde van de looptijd of bij eerder overlijden van de verzekerde(n) afgelost met de uitkering uit de levensverzekering.
 - ✓ **Lineaire hypotheek:** gedurende de looptijd wordt periodiek een vast bedrag afgelost. Gevolg hiervan is dat de rente en daarmee de fiscale aftrek jaarlijks lager worden.

- ✓ In de rapportage is het intermediaire kanaal opgesplitst in twee soorten:
- ✓ **Assurantietussenpersonen:** een onafhankelijke adviseur waarbij men terecht kan voor advies en afsluiten van financiële producten. Het gaat hierbij niet enkel om hypotheeklen maar ook (vaak) schade- en levensverzekeringen.
- ✓ **Hypotheekketen:** een onafhankelijke adviseur waarbij men terecht kan voor advies en afsluiten van hypotheeklen. Een hypotheekketen is specifiek gericht op hypotheeklen en aanverwante producten (bijvoorbeeld bankspaarproduct, overlijdensrisicoverzekering.)

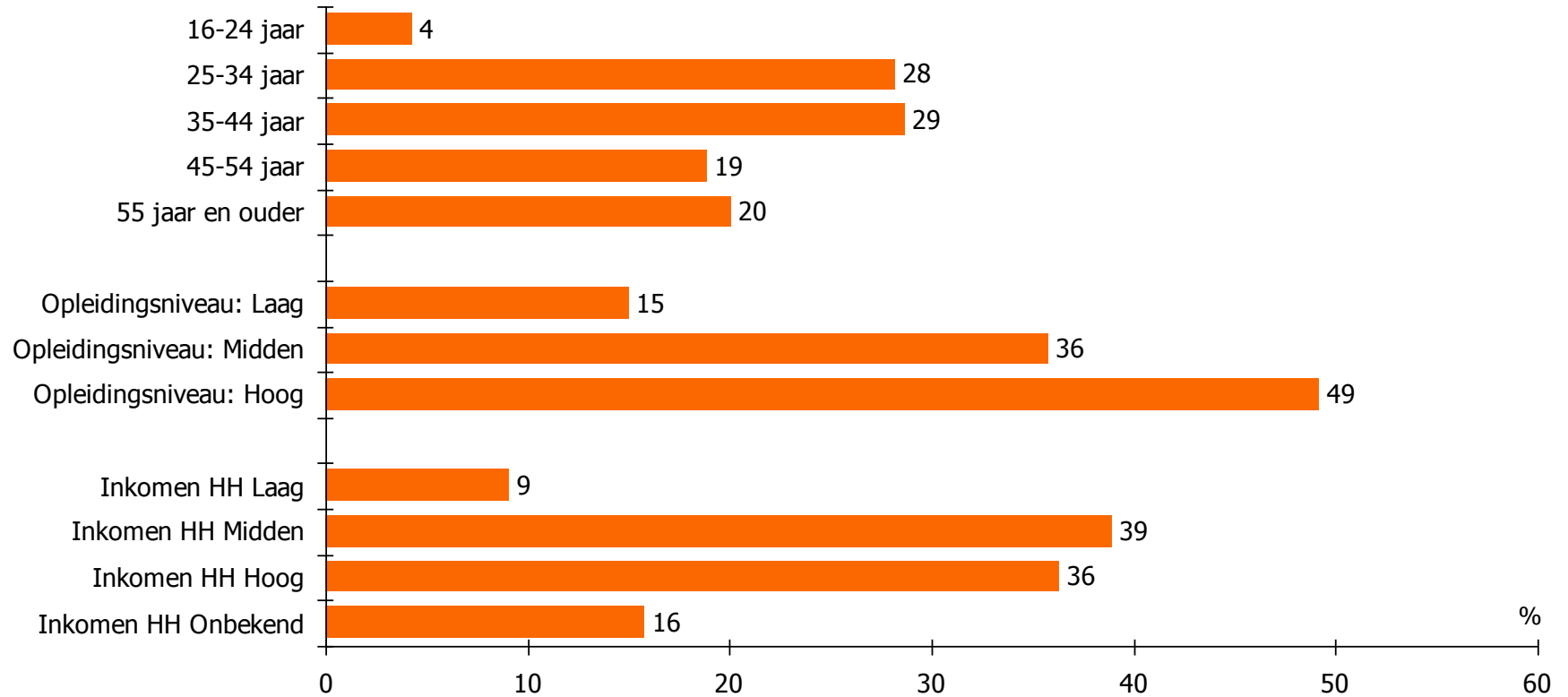
Steekproefoverzicht -1-



- ✓ De hypotheeksluiters zijn vaker adviesgevoelig. Het segment "gemaksgeoriënteerd" is minder groot binnen de hypotheeksluiters.

*Type financieel beslisser
(gedefinieerd aan de hand van
10 stellingen)*

Steekproefoverzicht -2-



Steekproefverdeling

N = 419