



Consumenten Monitor Q3 2008

Afsluitproces Hypotheken

Opdrachtgever en achtergrond van het onderzoek

2

- De Autoriteit Financiële Markten (AFM) faciliteert kennisvorming bij de Nederlandse consument op het gebied van financiële producten.
- Door middel van de ConsumentenMonitor moeten ontwikkelingen in het gedrag van consumenten worden 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:
 - Signaleren van trends/ontwikkelingen in het gedrag en de attitudes van financiële consumenten.
 - Signaleren van markt- en productontwikkelingen in de financiële markt
 - Het meten van een aantal prestatie-indicatoren van diverse organisatie-eenheden binnen de AFM onder consumenten.



Onderzoeksverantwoording -1-

3

- **Doel:** in kaart brengen van ontwikkelingen in het financiële Umfeld van consument en dienstverlener, waarbij met name gekeken wordt naar het keuzegedrag van de Nederlandse financiële consument.
- **Veldwerkperiode:** 14 oktober t/m 3 november 2008
- **Doelgroep:** de Nederlandse bevolking, waarbij een oversampling gehanteerd wordt van mensen die in de periode april 2008 tot en met september 2008 een hypotheek, consumptief krediet (persoonlijke lening of doorlopend krediet), een beleggingsfonds of een individuele pensioenvoorziening hebben afgesloten
- **Methode:** online onderzoek, vooraf is het volledige panel gescreend om de sluiters van producten gericht voor dit onderzoek te kunnen benaderen.
- **Steekproefomvang:** De netto steekproef bevat in totaal 1723 respondenten: 485 recente sluiters van een hypotheek, 236 sluiters van een consumptief krediet (96 persoonlijke leningen, 140 doorlopende kredieten), 79 sluiters van een beleggingsfonds, 67 sluiters van een individuele pensioenvoorziening en 856 personen die geen nieuw product hebben afgesloten.

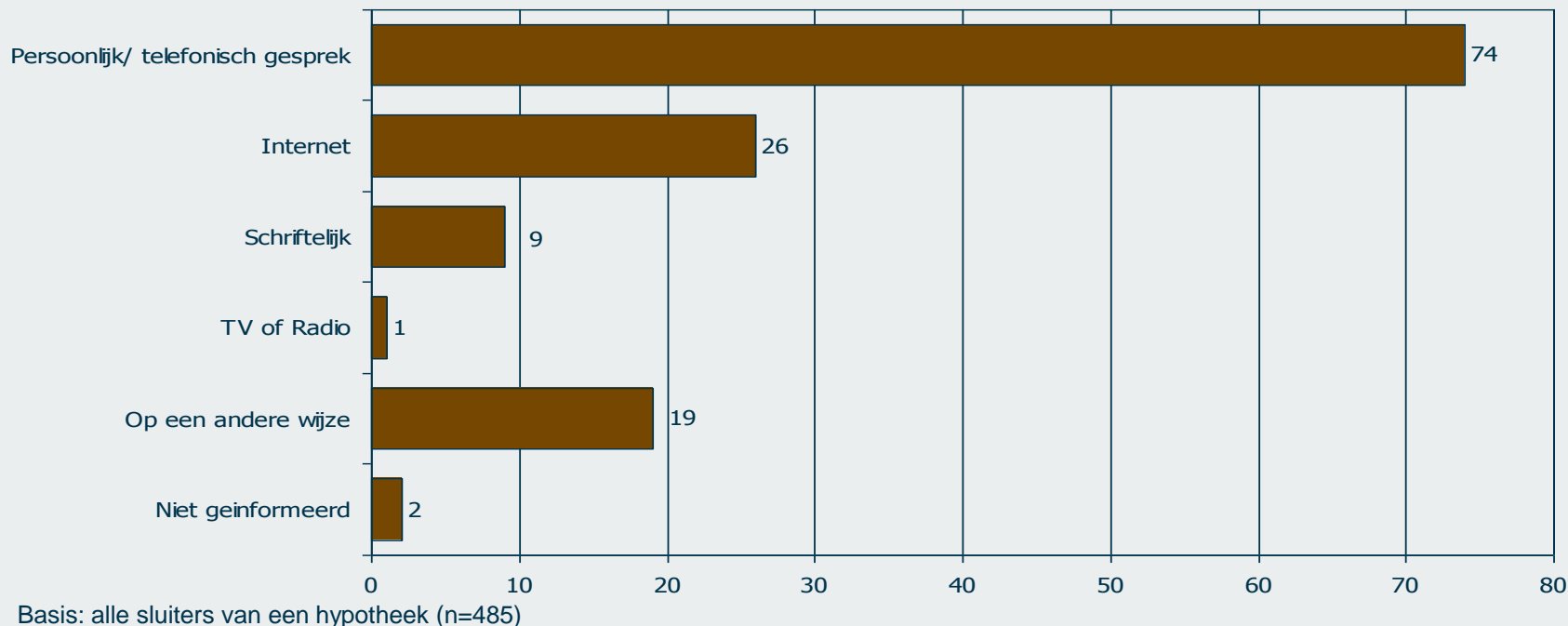
Onderzoeksverantwoording -2-

4

- In de rapportage die voor u ligt, 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** (N=613; 35%) 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** (N=412; 24%) 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.
- **Gemaksgeoriënteerden** (N=202; 12%) 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.
- **Adviesgevoeligen** (N=496; 29%) laten hun beslissingen over aan anderen. Zij vertrouwen adviseurs blindelings. Zij zijn niet geïnteresseerd in financiële producten en zijn niet per se op zoek naar het ideale product.

Sluiter van een hypotheek laat zich voornamelijk informeren door middel van een persoonlijk of telefonisch gesprek met een adviseur

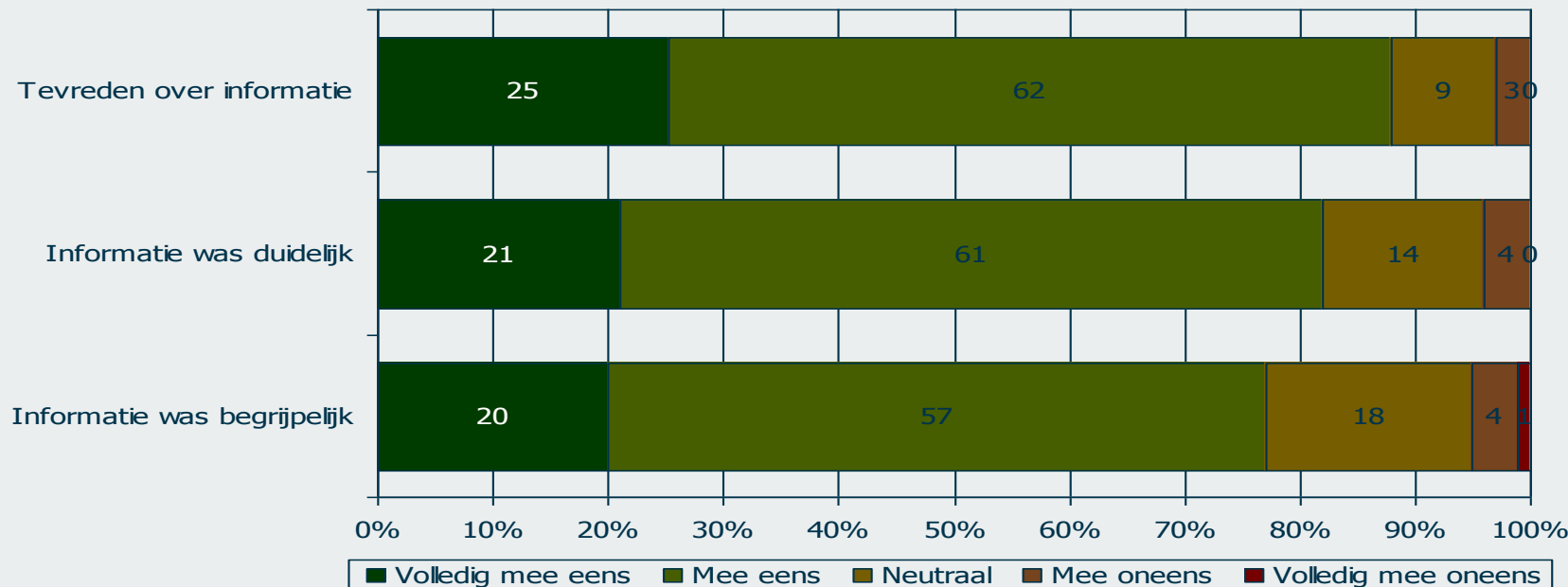
5



▪ Een hypotheek wordt door veel mensen gezien als een complex product. Mede hierdoor zijn mensen bereid om tijd vrij te maken om zich goed te (laten) informeren over het product. Drie op de vier sluiters van een hypotheek maakt hiervoor gebruik van een persoonlijk of telefonisch gesprek met een adviseur. Ook het internet wordt in toenemende mate gebruikt om zich te informeren. Momenteel gebruikt ruim een kwart van de sluiters van een hypotheek dit medium om informatie in te winnen. Let wel, het afsluiten zelf gebeurt bij grote voorkeur wel nog 'gewoon' persoonlijk.

▪ 'Adviesgevoeligen' (uit de in de onderzoeksverantwoording beschreven segmenten) maken significant minder vaak gebruik van het internet om zich te informeren (17%); zij blijken dus minder vaak zelf actief op zoek te gaan naar informatie. 'Beheersten' hebben als kenmerk dat ze juist zoveel mogelijk informatie willen verzamelen, voordat ze de uiteindelijke keuze voor een product maken. In vergelijking tot andere type financieel beslissers gebruiken zij hiervoor relatief vaak het internet (37%).

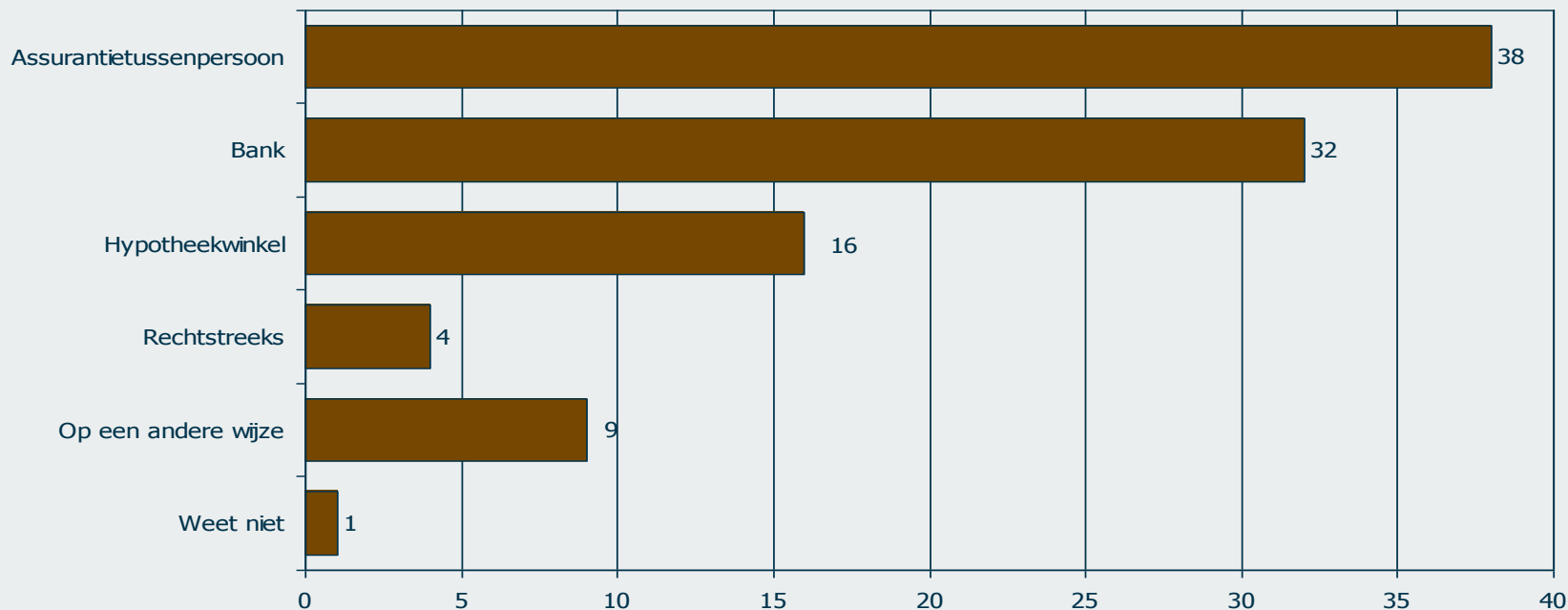
De hypotheeksluiter is tevreden over de informatie over de hypotheek, de begrijpelijkheid is echter nog wel een punt van aandacht.



Basis: alle sluiters van een hypotheek (n=485)

- De overgrote meerderheid van de hypotheeksluiters (87%) is tevreden over de informatie die ze over hun hypotheek hebben ontvangen.
- De informatie staat voor veel hypotheeksluiters (82%) duidelijk weergegeven. Een punt van aandacht zou de begrijpelijkheid van de informatie kunnen zijn. Bijna een kwart van de hypotheeksluiters is het er namelijk niet mee eens dat de informatie begrijpelijk is. Zeker voor een complex product als een hypotheek is het voor consumenten belangrijk om meer inzicht in het product te krijgen. Begrijpelijke taal is hierbij een voorwaarde.
- 'Beheersten' waarderen de informatie het hoogst. In vergelijking tot andere type financieel beslissers zijn zij significant vaker tevreden over de ontvangen informatie, vinden zij de informatie vaker duidelijk en is voor deze groep consumenten de informatie vaker begrijpelijk. Zij zijn het dan ook gewend om financiële informatie tot zich te nemen.

Ruim de helft van de hypotheek wordt via het intermediaire kanaal afgesloten. Het bankkanaal volgt op afstand.

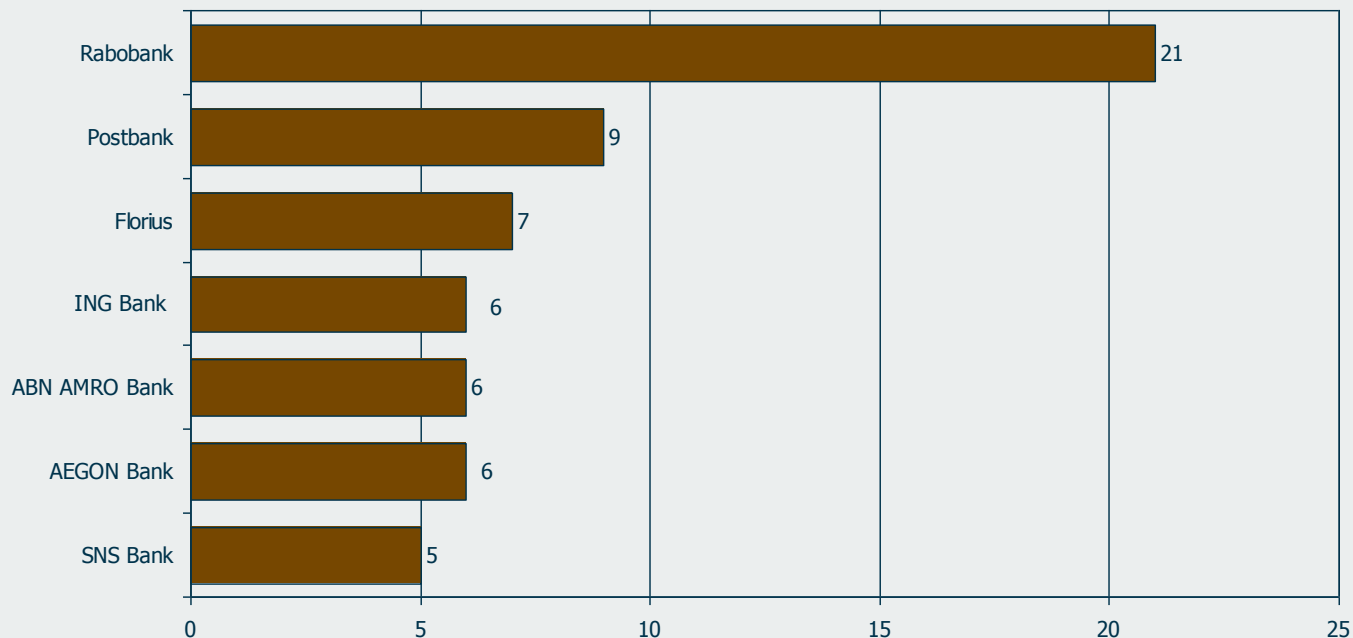


Basis: alle sluiters van een hypotheek (n=485)

- Hypotheken zijn traditioneel producten waar de consument graag een onafhankelijk kanaal voor gebruikt; ruim de helft van de sluiters van een hypotheek gebruikt hiervoor een assurantietussenpersoon (ATP) of een hypotheekwinkel, hetgeen beide onderdelen van het intermediaire kanaal zijn.
- Bijna één op de drie sluiters van een hypotheek sluit deze via een bank af.

Rabobank heeft het grootste productieaandeel onder sluiters van een hypotheek

8

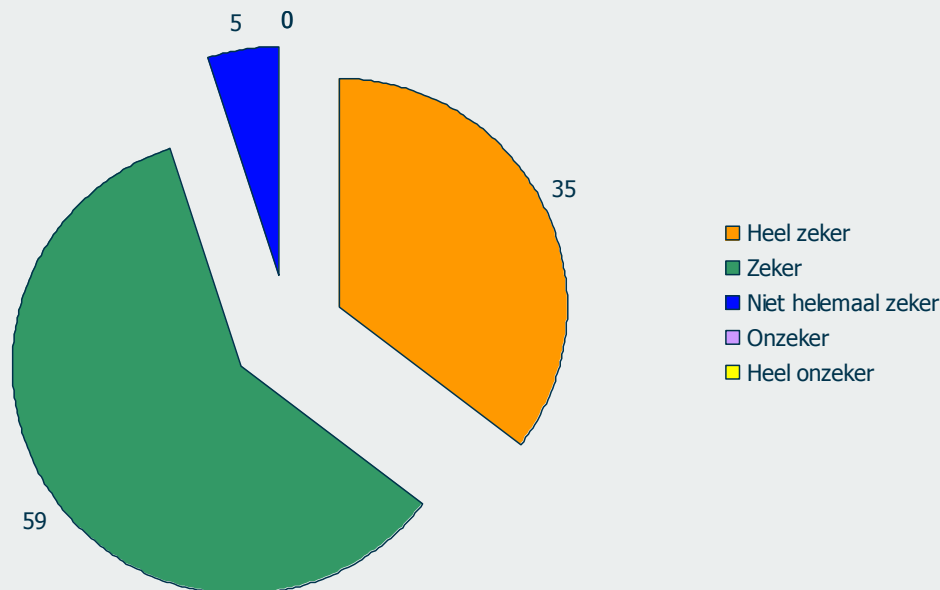


Basis: alle sluiters van een hypotheek (n=485)

- Veruit de meeste nieuw afgesloten hypotheeklen worden bij Rabobank afgesloten (21%). Op afstand volgen Postbank (9%) en Florius (7%).
- 'Gemaksgeoriënteerden' sluiten significant vaker hun hypotheek af bij ABN AMRO; 15% van alle door dit soort type financieel beslissers afgesloten hypotheeklen loopt bij ABN AMRO Bank. Het totale productieaandeel van ABN AMRO is slechts 6%.

Hoe zeker was u ervan dat u een goede keuze had gemaakt voor de hypotheek die u uiteindelijk heeft gekozen?

9

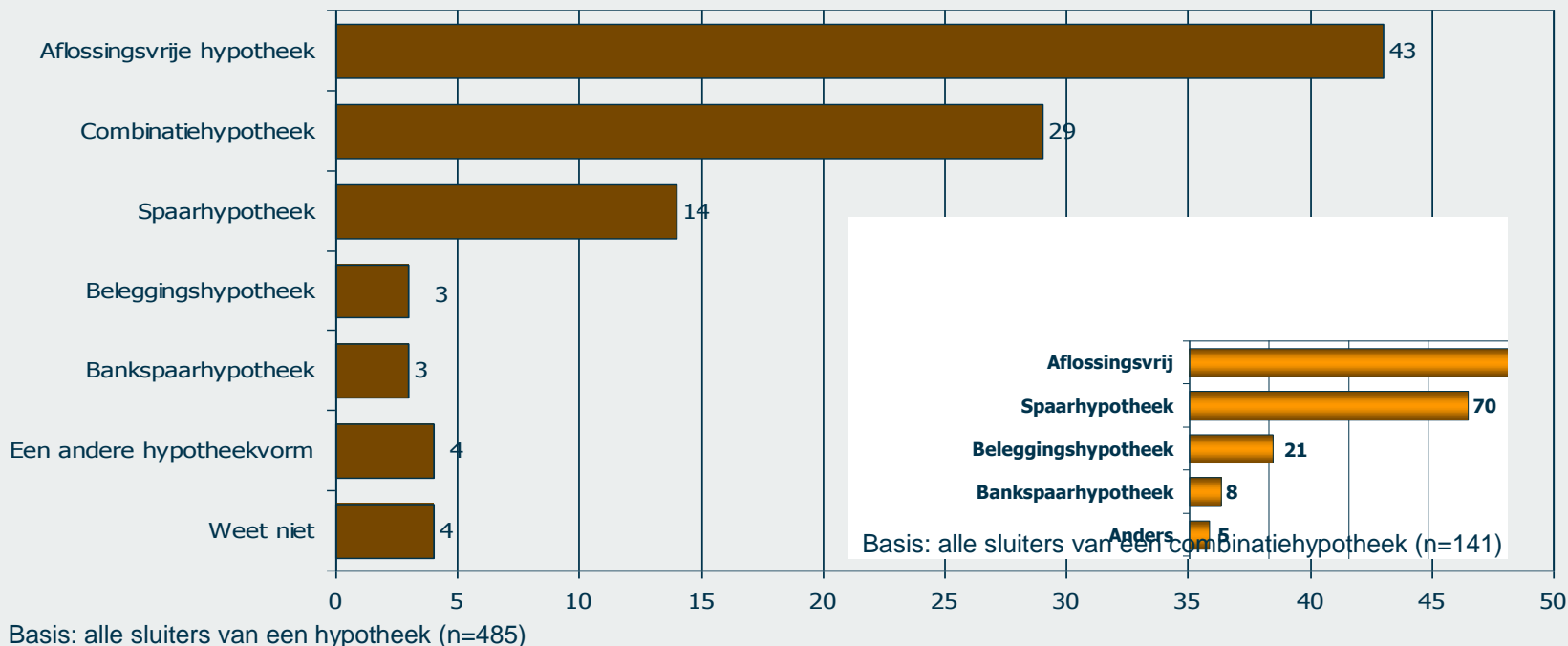


Basis: alle sluiters van een hypotheek (n=485)

- De sluiters van een nieuwe hypotheek zijn vrijwel unaniem in hun oordeel over de keuze die zij hebben gemaakt: in 94% van de gevallen was het de juiste keuze.
- Wel is er over de tijd heen een lichte afname in zekerheid waarneembaar. Bij de vorige meting (Q1 2008) was nog 95% van de sluiters van een hypotheek zeker van de juistheid van hun keuze. In 2007 lag dit percentage op 97%. Het is echter nog te vroeg om te spreken van een dalende trend.

De meeste hypotheekvormen bevatten een aflossingsvrij deel; de spaarhypotheek is in opkomst ten gunste van de beleggingshypotheek

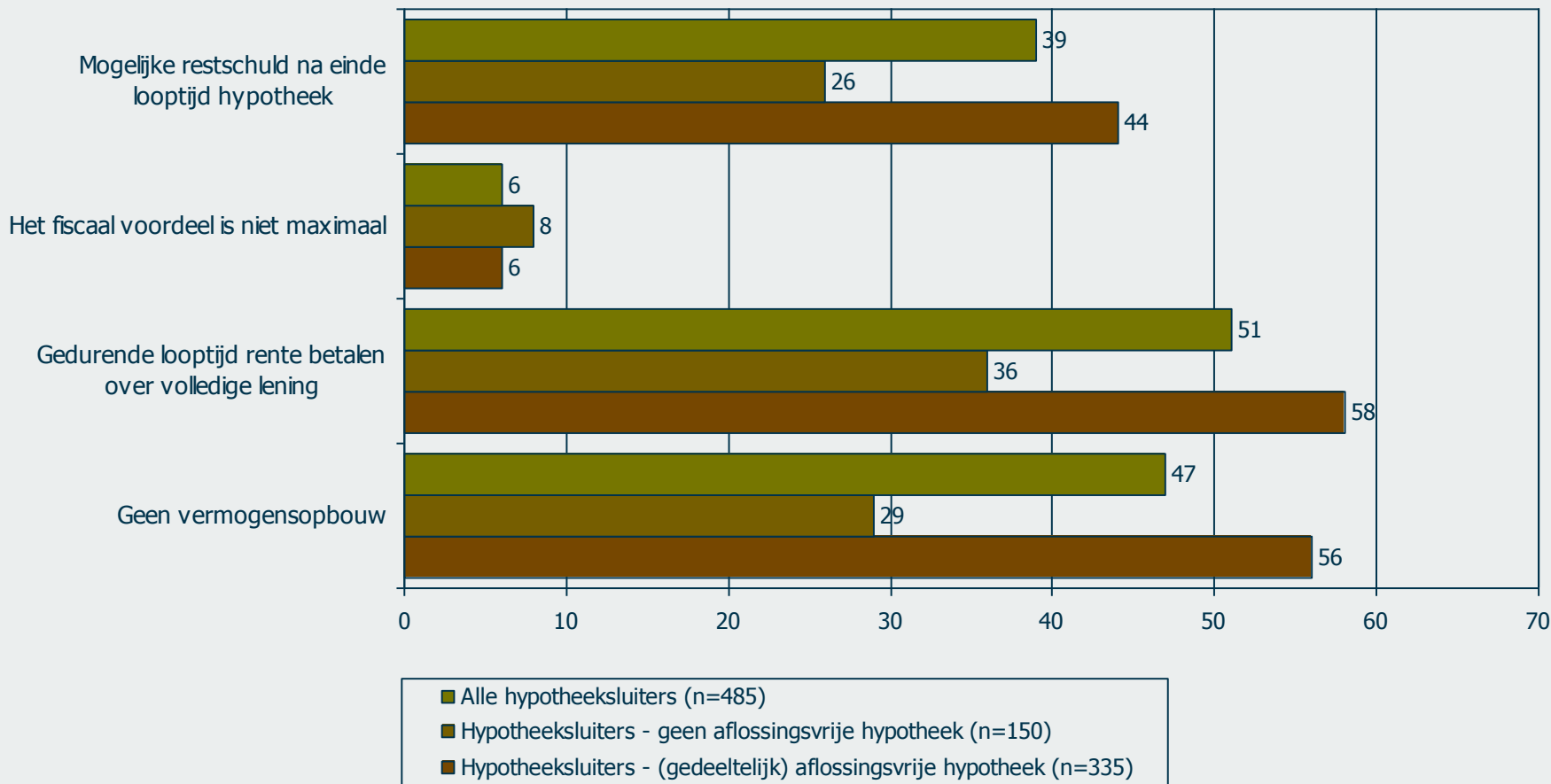
10



- De meeste hypotheekvormen die worden afgesloten zijn (gedeeltelijk) aflossingsvrij. Deze hypotheekvorm is in deze moeilijke economische periode voor veel mensen aantrekkelijk aangezien men hierbij in staat is om een hoger hypotheekbedrag te bedingen. Nadeel van deze hypotheekvorm is dat er (over het aflossingsvrije deel) geen kapitaal wordt opgebouwd en hier zijn consumenten zich niet altijd bewust van (zie ook de volgende sheet).
- Momenteel is beleggen een stuk minder aantrekkelijk door tegenvallende rendementen. Deze ontwikkeling heeft ook invloed op de gekozen hypotheekvorm. In tegenstelling tot enkele jaren geleden kiezen namelijk steeds meer hypotheeksluiters voor een spaarhypotheek (14%) in plaats van een beleggingshypotheek (3%). Daarnaast bestaat bij 70% van de sluiters van een combinatiehypotheek deze hypotheekvorm gedeeltelijk uit een spaarhypotheek.
- Ondanks de lage bekendheid van de banksparhypotheek heeft deze hypotheekvorm in een kort tijdsbestek een structurele plek verworven in hypotheekland. De verwachting is dat door de stijgende bekendheid van deze hypotheekvorm de afzet hiervan verder zal toenemen.

Wat zijn volgens u kenmerken van een aflossingsvrije hypotheek?

11



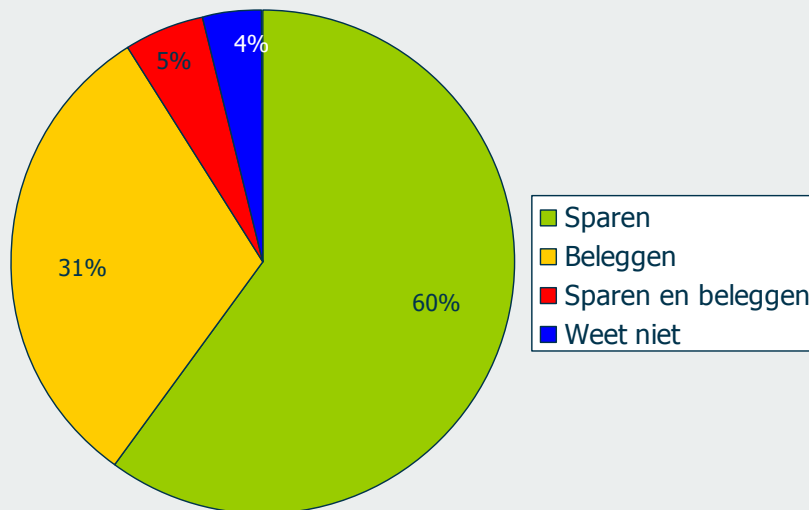
Sluiters van een aflossingsvrije hypotheek zijn slecht op de hoogte van de kenmerken van deze hypotheek

12

- Zoals eerder vermeld is de aflossingsvrije hypotheek de meest afgesloten hypotheekvorm. Aan deze hypotheekvorm zitten echter ook enkele nadelen. Sluiters van deze hypotheekvorm blijken echter lang niet altijd even goed op de hoogte te zijn van deze nadelen. Zo is minder dan de helft (44%) van de sluiters van een (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek zich bewust dat er na de looptijd een restschuld overblijft. Slechts een kleine meerderheid (56%) weet dat er binnen de hypotheek geen vermogen wordt opgebouwd over het aflossingsvrije deel.
- Wel kan worden gesteld dat sluiters van een (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek over het algemeen beter op de hoogte van de kenmerken van deze hypotheekvorm in vergelijking tot hypotheeksluiters die een andere hypotheekvorm hebben afgesloten. Dit kan worden verklaard doordat de sluiters van deze hypotheekvorm over het algemeen meer informatie hebben ontvangen over het product, voordat zij het product daadwerkelijk hebben afgesloten.
- Kijken we naar een voordeel van een aflossingsvrije hypotheek ('het fiscaal voordeel is maximaal'), dan is men echter wel goed op de hoogte. Slechts 6% denkt namelijk dat het kenmerk 'Het fiscaal voordeel is niet maximaal' een kenmerk is van een aflossingsvrije hypotheek.
- Het lijkt erop alsof de sluiters van een aflossingsvrije hypotheek zich onvoldoende bewust zijn van de risico's van deze hypotheekvorm en zich voornamelijk laten leiden door de voordelen ervan. De sluiters van deze hypotheekvorm kunnen hierdoor in de toekomst voor verrassingen komen te staan. Door het verstrekken van extra informatie over verschillende hypotheekvormen zou de AFM er aan bij kunnen dragen om deze verrassingen in de toekomst zoveel mogelijk te beperken.

Hoe wordt binnen de hypotheek vermogen opgebouwd?

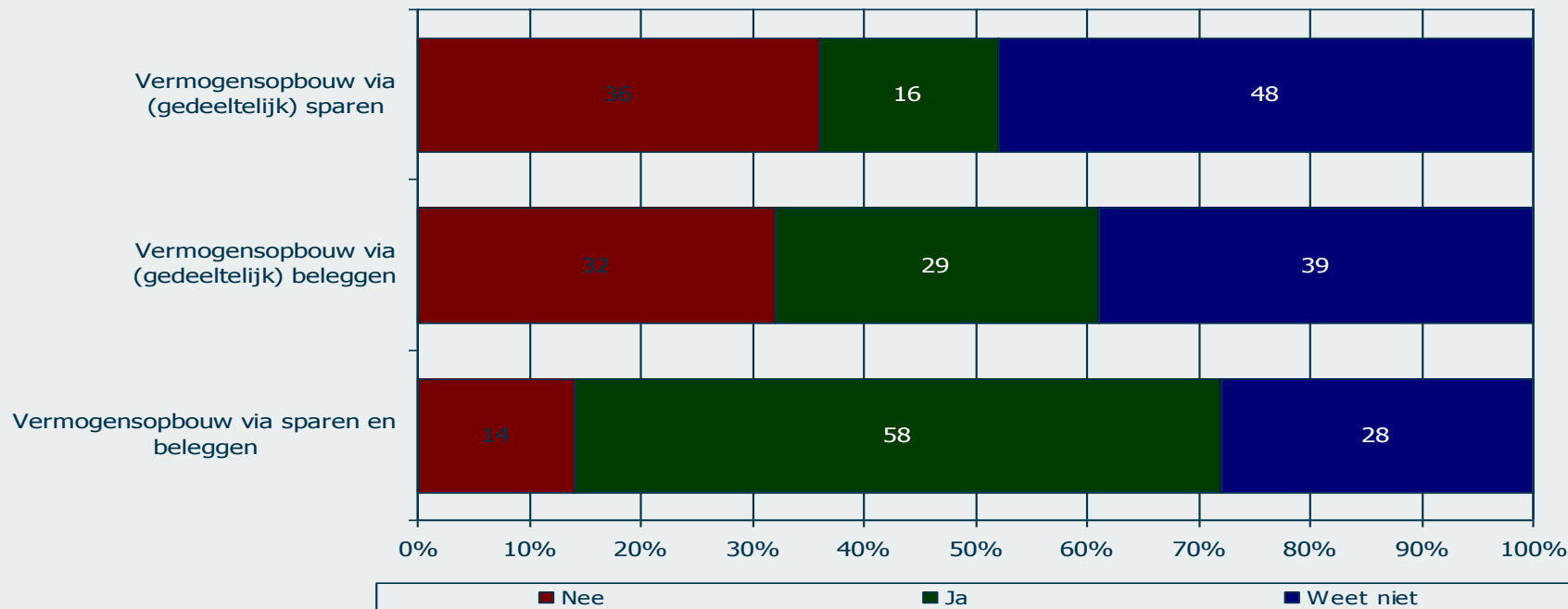
13



Basis: alle sluiters van een hypotheek die binnen de hypotheek vermogen opbouwen (n=255)

- De hypotheeksluiters die binnen hun hypotheek vermogen opbouwen doen dat voornamelijk door middel van sparen (60%). Bijna één op de drie bouwt vermogen op door te beleggen. Incidenteel (5%) wordt er voor zowel sparen als beleggen gekozen.
- Ook hier zien we weer duidelijk dat mensen in deze financiële crisis zoveel mogelijk kiezen voor zekerheid (spaarhypotheek) en minder open staan om risico's aan te gaan (beleggingshypotheek).

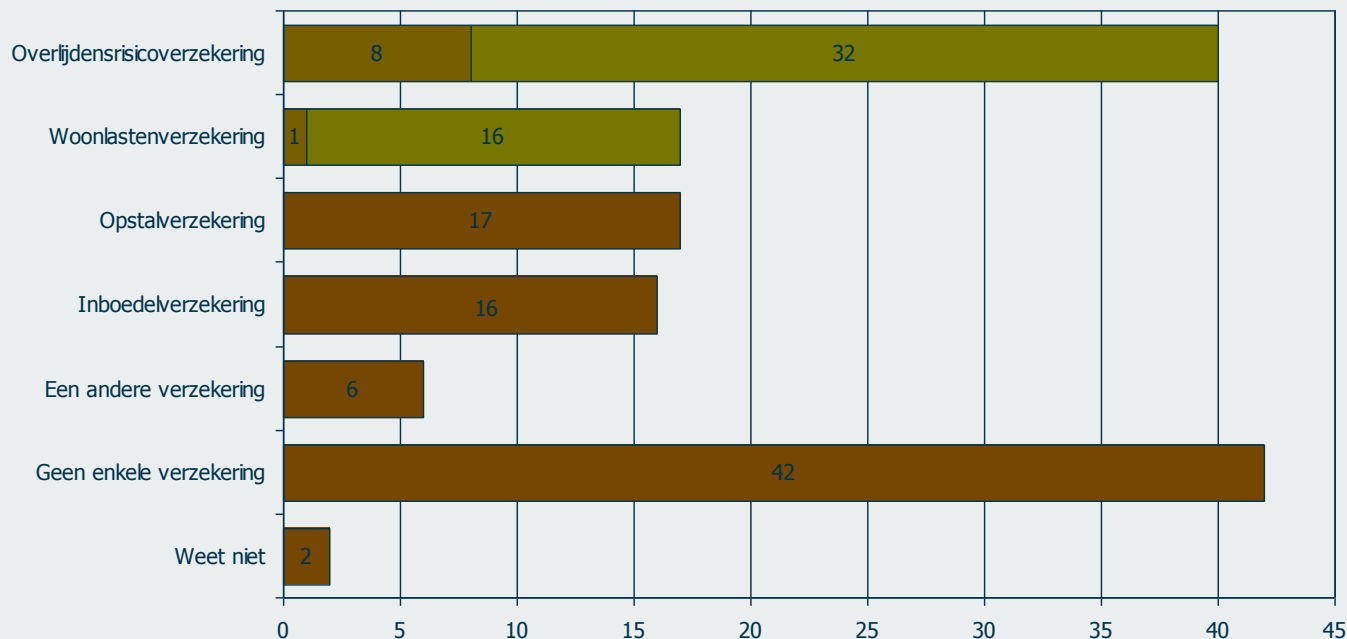
Heeft u binnen de hypotheek de mogelijkheid om gedeeltelijk te veranderen van sparen naar beleggen (of andersom) om vermogen op te bouwen?



Basis: alle sluiters van een hypotheek die weten hoe ze binnen de hypotheek vermogen opbouwen (n=242)

- Opvallend is de onwetendheid bij hypotheeksluiters of ze binnen hun hypotheek voor de vermogensopbouw kunnen switchen van sparen naar beleggen of omgekeerd. Slechts 52% van de spaarders weet of dit mogelijk is. Bij degenen die vermogen opbouwen door te beleggen is dit percentage 61%.
- Van de hypotheeksluiters die weten of ze kunnen switchen voor de vermogensopbouw geeft de meerderheid aan dat deze mogelijkheid niet bestaat.
- Degenen die momenteel vermogen opbouwen door middel van sparen en beleggen zijn in veel gevallen wel in staat om de verhouding hiertussen te wijzigen.

Welke verzekeringen heeft u tegelijkertijd met uw hypotheek afgesloten?



15

Basis: alle sluiters van een hypotheek (n=485)

- In 4 van de 10 gevallen is tegelijk met de hypotheek een overlijdensrisicoverzekering afgesloten. In ruim één op de vijf gevallen was men verplicht om deze af te sluiten bij de hypotheek.
- Het is opvallend dat bijna de helft van de hypotheeksluiters geen enkele verzekering tegelijkertijd met de hypotheek hebben afgesloten. Als zij ook elders geen overlijdensrisico- of woonlastenverzekering hebben afgesloten, nemen zij dus het risico dat ze bij overlijden of werkloosheid de woning eventueel gedwongen moeten verkopen.



Contact

Contactpersonen

17

Marcel Cools

Project Manager

Tel: +31-(0)162-384 383

E-mail: marcel.cools@gfk.nl

GfK Panel Services Benelux, Division the Netherlands

Middellaan 25

5102 PB Dongen

The Netherlands

Michel van der List

Consultant

Tel: +31-(0)162-384 303

E-mail: michel.van.der.list@gfk.nl

Tel: +31-(0)162 384 000

Fax: +31-(0)162-384 001

Website: <http://www.gfk.nl>

GfK is al meer dan 25 jaar actief op de financiële markt. Een team van onderzoekers die zich louter bezig houden met onderzoek op de financiële branche is bij alle onderzoeken betrokken.

Binnen financieel onderzoek bij GfK zijn er twee ingangen die GfK kiest bij het uitvoeren van onderzoek: continu onderzoek (in bijvoorbeeld het TOF onderzoek) en maatwerk-onderzoek. Bij dit laatste type onderzoek kunnen specifieke onderzoeksvragen worden beantwoord met een gericht onderzoek, bijvoorbeeld gebaseerd op kennis die in het TOF onderzoek is opgedaan over bezit van financiële producten of financieel beslissingsgedrag van consumenten. Op deze manier is informatie die GfK kan leveren voor veel bedrijven die actief zijn op of aan de zijlijn van de financiële dienstverlening onmisbaar.

The GfK logo consists of the letters 'GfK' in a white, sans-serif font, centered within a solid orange square.