

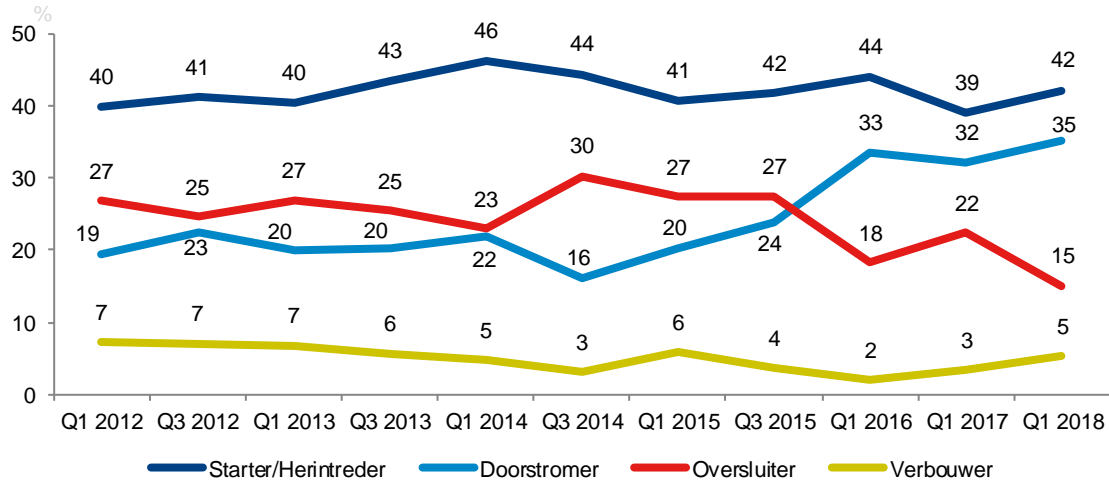


AFM Consumentenmonitor

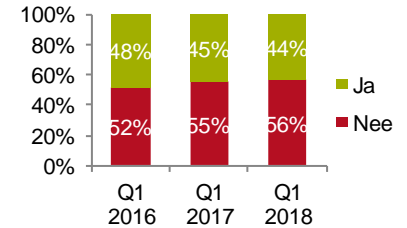
Marktonderzoek onder een steekproef van recente hypotheeksluiters
Voorjaar 2018

Aandeel oversluiters daalt, aandeel starters nog steeds het grootst

Type hypotheeksluiter



Oversluiten vanwege rentevastperiode



- Na een daling vorig jaar is het aandeel starters dit jaar weer stijgende. Ook het aandeel doorstromers lijkt stijgend, terwijl het aandeel oversluiters daalt.
- 44% van de oversluiters sluit de hypotheek over vanwege het aflopen van de rentevastperiode (Q1 2017:45%, Q1 2016: 48%).

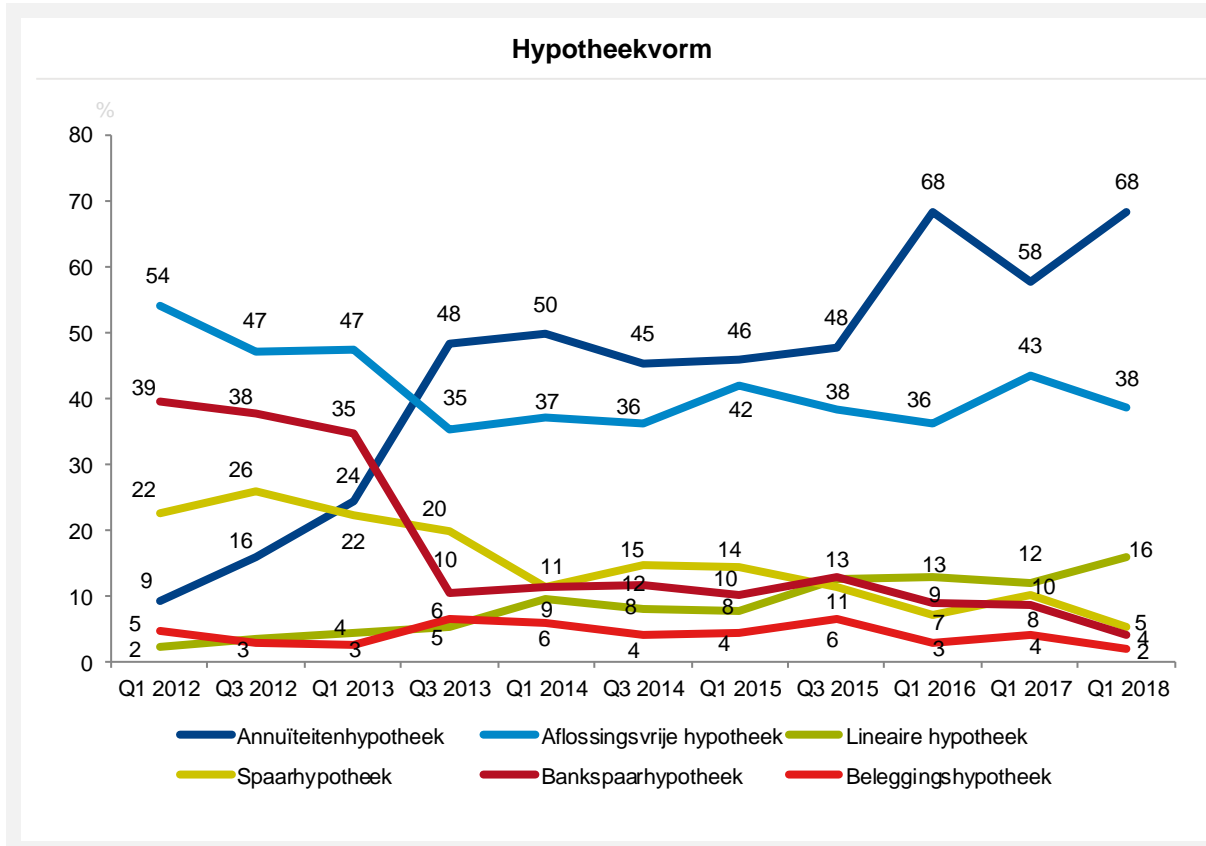
Type hypotheeksluiter

Basis: Alle recente sluiters hypotheek
(Q1 2018: n = 420)
(Q1 2012 t/m Q1 2018: n=323-486)

Oversluiten vanwege aflopen rentevastperiode

Basis: Recente oversluiters hypotheek (n=75)
Bron: Screening Maart – GfK Panel

Annuiteitenhypothek meest populair



- Doorstromers en oversluiters sluiten vaak een aflossingsvrije hypothek (65% resp. 68%).
- Relatief weinig aflossingsvrije hypotheke worden afgesloten door starters en verbouwers (9% resp. 7%).

Welke hypotheekvorm heeft u afgesloten?

Meer antwoorden mogelijk

Basis: Alle recente sluiters hypotheek

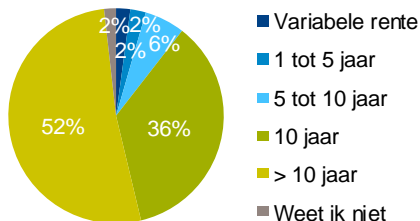
(Q1 2018: n = 420)

(Q1 2012 t/m Q1 2018: n=323-486)

Bijna 9 van de 10 hypotheeksluiters kiest voor een rentevastperiode van 10 jaar of langer

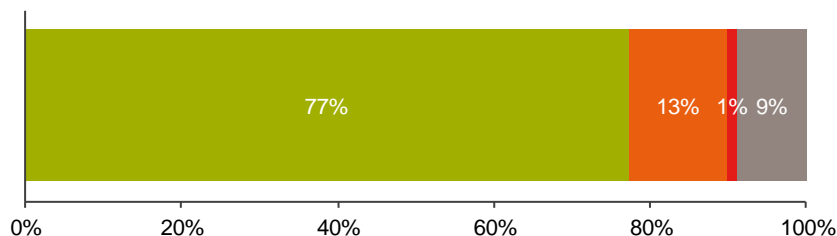


Rentevastperiode



- Ruim de helft van de hypotheeksluiters heeft ervoor gekozen om de rentevastperiode langer dan 10 jaar vast te zetten (52%); 15% heeft zelfs voor een rentevastperiode van langer dan 20 jaar gekozen.
- Evenals vorig jaar, heeft slechts 2% van de hypotheeksluiters voor een variabele rente gekozen.
- Van de groep die voor een rentevastperiode van 10 jaar heeft gekozen, heeft 46% een LTI tussen 91%-100%, en 6% meer dan 100%. Dit is niet significant hoger dan mensen met een andere rentevastperiode.

Gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering?



■ Ja ■ Nee, op eigen initiatief vanaf gezien ■ Nee, op aanraden van iemand anders vanaf gezien ■ Weet ik niet

- Ruim drie kwart (77%) van de hypotheeksluiters heeft gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering. Bij ouderen vanaf 55 jaar heeft men relatief vaak op eigen initiatief hiervan afgezien (33%).

Voor welke rentevastperiode heeft u gekozen?

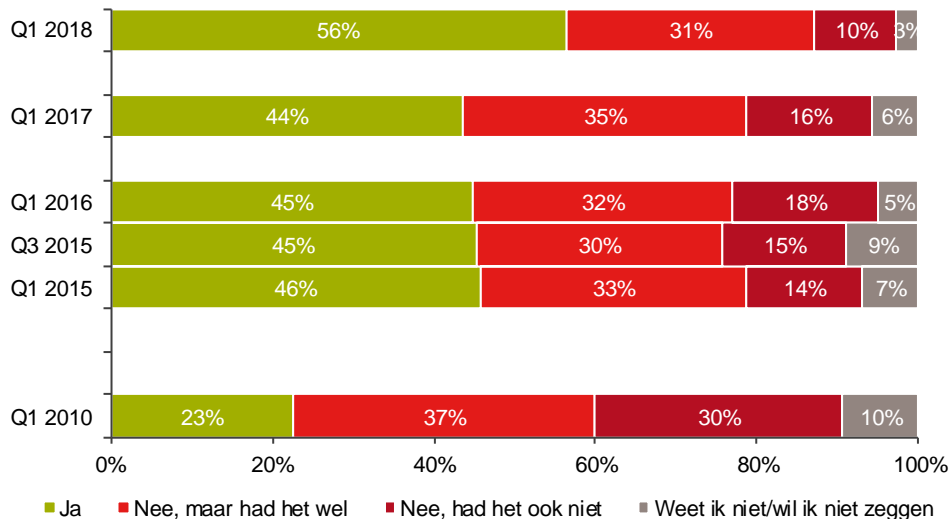
Basis: Alle recente sluiters hypotheek (Q1 2018: n = 420)

Heeft u bij het kopen van de nieuwe woning gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering?

Basis: Recente sluiters hypotheek die een woning hebben gekocht (Q1 2018: n = 310)

Ruim de helft van de hypotheeksluiters brengt spaargeld in

Verlagen hypotheekbedrag met spaargeld



- Relatief meer starters/herintreders (76%) brengen spaargeld in om tot een lager hypotheekbedrag te komen.
- Het bedrag aan spaargeld dat is ingebracht, is licht afgenomen ten opzichte van 2017.

Hoeveelheid spaargeld ingebracht



	Q1 2016	Q1 2017	Q1 2018
Totaal	€43k	€43k	€40k
Starters	€33k	€39k	€36k



Heeft u spaargeld ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters

(Q1 2018: n = 420) (Q1 2010-Q1 2018: n = 401-486)

Hoeveel spaargeld heeft u ingebracht?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters waarvan bekend is hoeveel spaargeld ze hebben ingebracht

(Totaal: Q1 2016: n = 136 – Q1 2017: n = 197 – Q1 2018: n = 236)

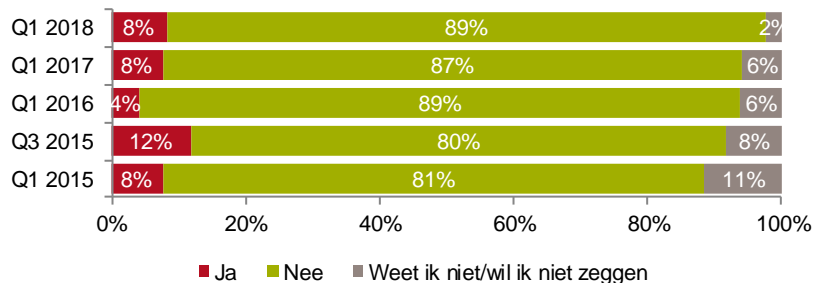
(Starters: Q1 2016: n = 63 – Q1 2017: n = 74 – Q1 2018: n = 111)

Bijna één op de tien maakt gebruik van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen



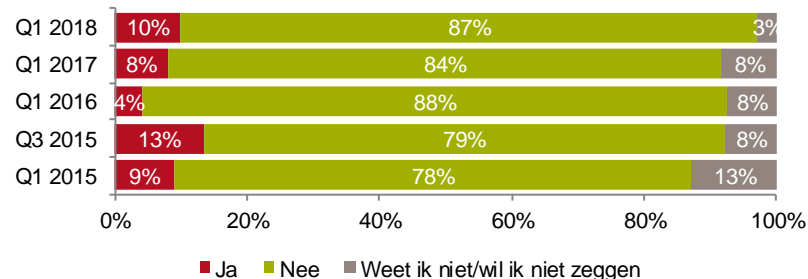
Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

Totaal



Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

Starters/Herintreders



- Starters/ herintreders lijken in Q1 van 2018 iets vaker gebruik te maken van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen dan in dezelfde periode vorig jaar (8% -> 10%).
- Recente hypotheeksluiters met een lagere opleiding maken relatief vaak gebruik van een consumptief krediet om het hypotheekbedrag te verlagen dan degenen met een hoog opleidingsniveau (19% vs. 6%).
- De hoogte van het ingebracht consumptief krediet is niet gerapporteerd in verband met te weinig waarnemingen voor betrouwbare resultaten.
- Van alle recente sluiters heeft 6% zowel eigen geld ingebracht als een consumptieve lening afgesloten.

Heeft u gebruikt gemaakt van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen?

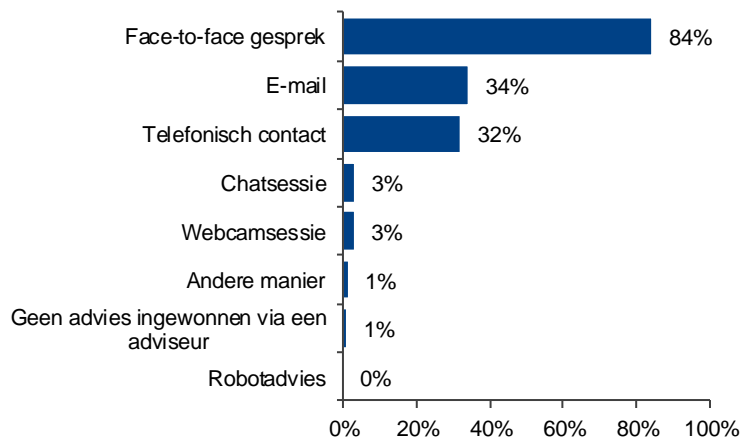
Basis:

Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401 - Q1 2017: n = 455 - Q1 2018: n = 420)

Alle Starters/Herintreders (Q1 2016: n = 170 - Q1 2017: n = 142 - Q1 2018: n = 137)

Vrijwel alle hypotheeksluiters hebben contact gehad met een financieel adviseur. Dit contact is veelal in de vorm van een persoonlijk gesprek.

Wijze van contact met adviseur



- Face-to-face gesprekken worden door starters en doorstromers (90% resp. 91%) vaker gevoerd dan door oversluiters en verbouwers (63% resp. 55%).
- Hoger opgeleiden hebben vaker contact gehad via e-mail (46%) dan lager en midden opgeleiden (11% resp. 28%).
- Robotadvies komt (nog) niet/nauwelijks voor en is niet verder gespecificeerd.

Op welke wijze (via welk medium) heeft u met een adviseur contact gehad over de hypotheek?

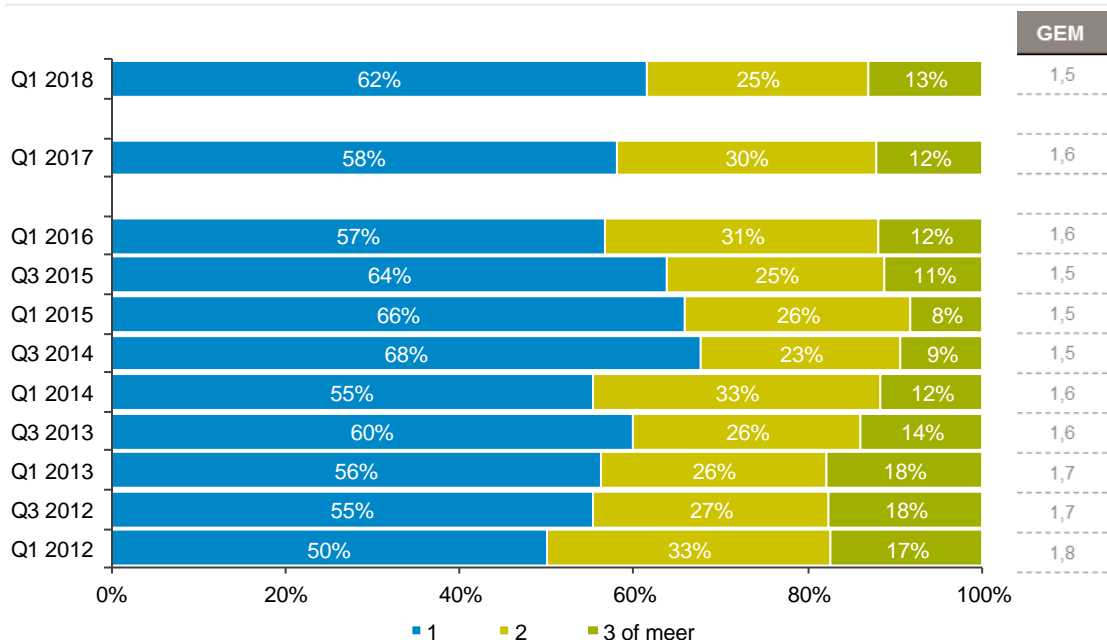
Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2018: n = 420)



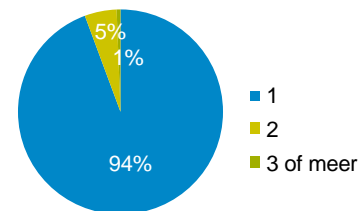
Hypotheeksluiters hebben gemiddeld met 1,5 adviseurs een gesprek



Aantal verschillende adviseurs gesproken



Aantal adviseurs betaald



- Starters en jongeren tot 24 jaar voeren relatief vaak meer dan één gesprek (gem. 1,7 resp. 1,8).
- Vorig jaar betaalde 19% van de sluiters die bij meerdere adviseurs een gesprek hadden gehad ook bij meerdere adviseurs voor dit gesprek (gem. 1,2). Dit voorjaar is dat aandeel gedaald naar 5% (gem. 1,1).

Met hoeveel verschillende adviseurs heeft u gesproken?

Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad (Q1 2018: n = 414) (Q1 2012-Q1 2018: n = 307-450)

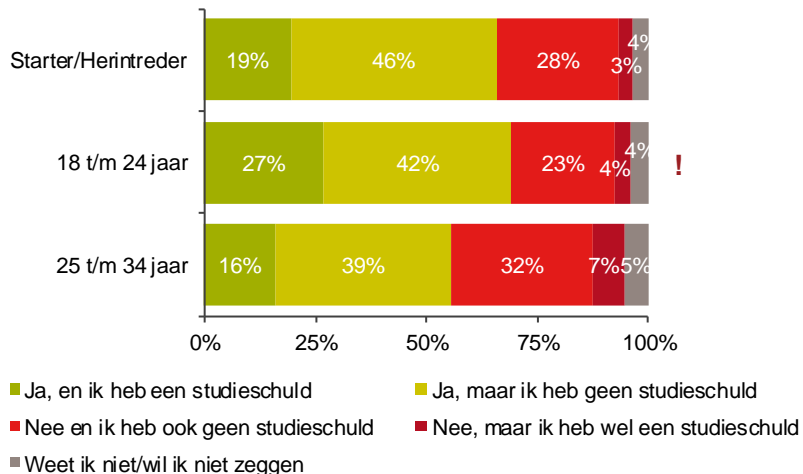
Bij hoeveel verschillende adviseurs heeft u betaald voor het adviesgesprek?

Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad bij meerdere adviseurs (n = 144)

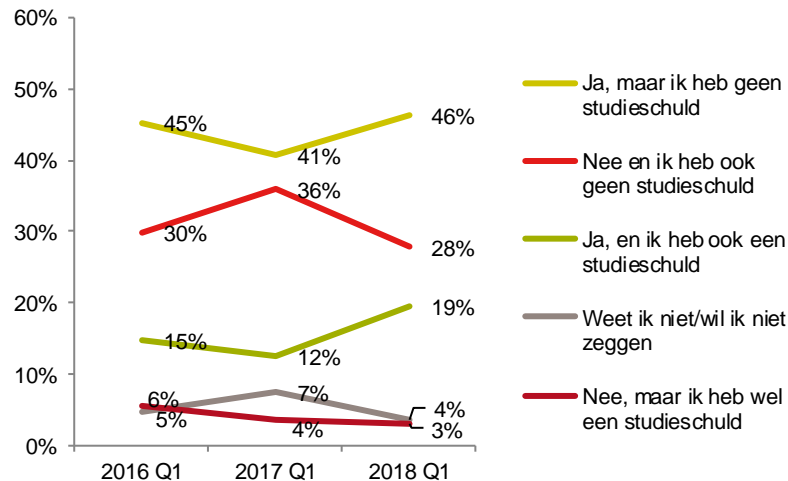
Onder risicogroepen wordt in ongeveer een derde van de gevallen door de adviseur niet naar studieschuld gevraagd



Studieschuld



Studieschuld (Starter/Herintreder)



- Ondanks dat er ten opzichte van 2017 vaker naar de studieschuld gevraagd wordt door de adviseur, wordt er in bijna een derde van de gevallen niet naar gevraagd.

Heeft uw adviseur gevraagd of u momenteel een openstaande studieschuld bij DUO heeft?

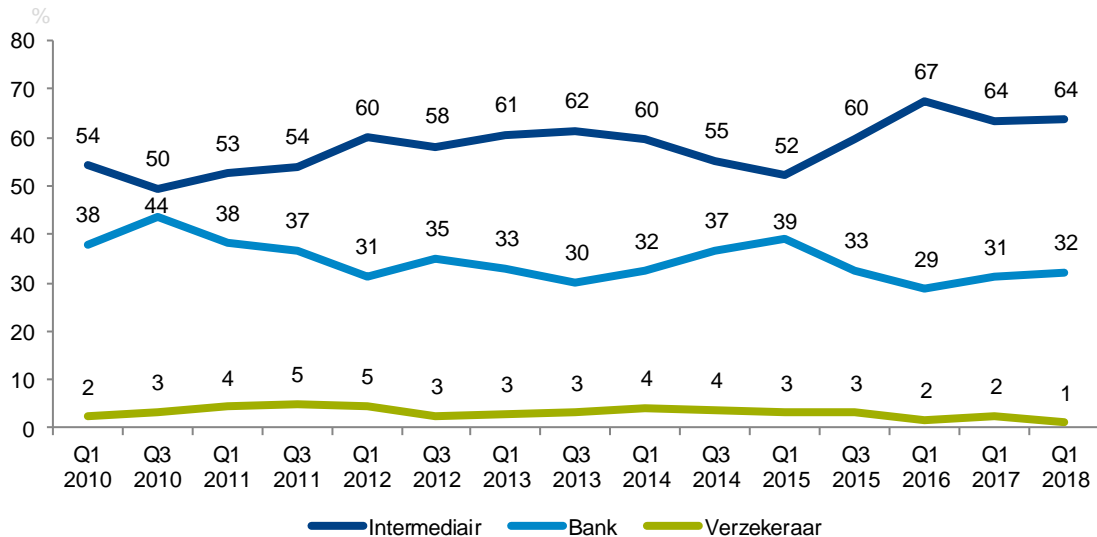
Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten (Starter/Herintreder Q1 2018: n = 132)(18 t/m 24 jaar Q1 2018: n = 26)(25 t/m 34 jaar Q1 2018: n = 130)

! = indicatief

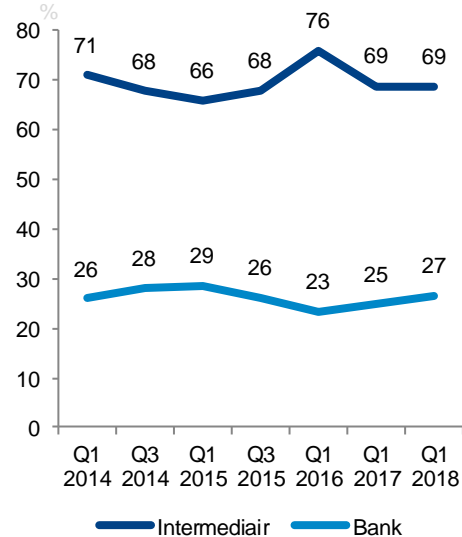
Bijna tweederde van de hypotheek worden via het intermediaire kanaal afgesloten.



Kanaal van afsluiten - Totaal



Kanaal van afsluiten - Starters/Herintreders



- Het intermediaire aandeel is in Q1 2018 voor de totale groep ongeveer gelijk aan Q1 2017. De stijging van het bank-aandeel is slechts 1%punt.
- Onder 'intermediairs' valt (totaal) zelfstandig adviseur (48%) en hypotheekketen (16%); bij starters is dit 50% resp. 19%.
- Doorstromers hebben hun hypotheek relatief vaak afgesloten bij een intermediair (58% zelfstandig adviseur, 13% hypotheekketen); verbouwers relatief vaak bij een bank (74%).

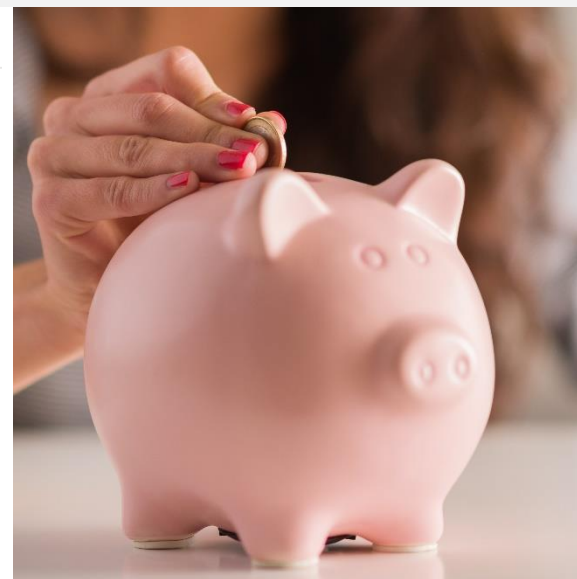
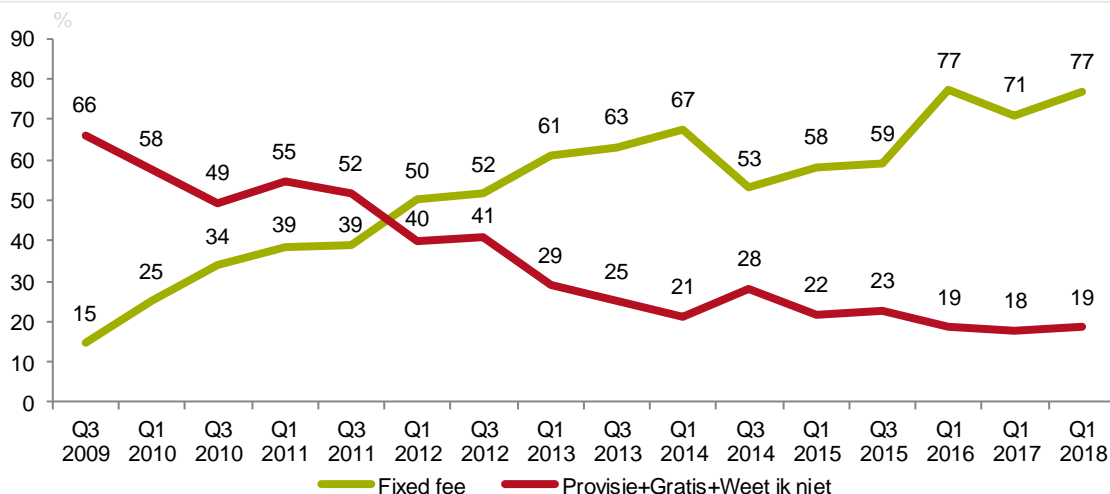
Via welk kanaal heeft u de hypotheek afgesloten?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2018: n = 420) (Q1 2010-Q1 2018: n = 323-486)

Alle starters/herintreders (Q1 2018: n = 137) (Q1 2014-Q1 2018: n = 134-170)

Intermediair wordt volgens ruim driekwart beloond op basis van een fixed fee

Beloning adviseurs - Intermediairs



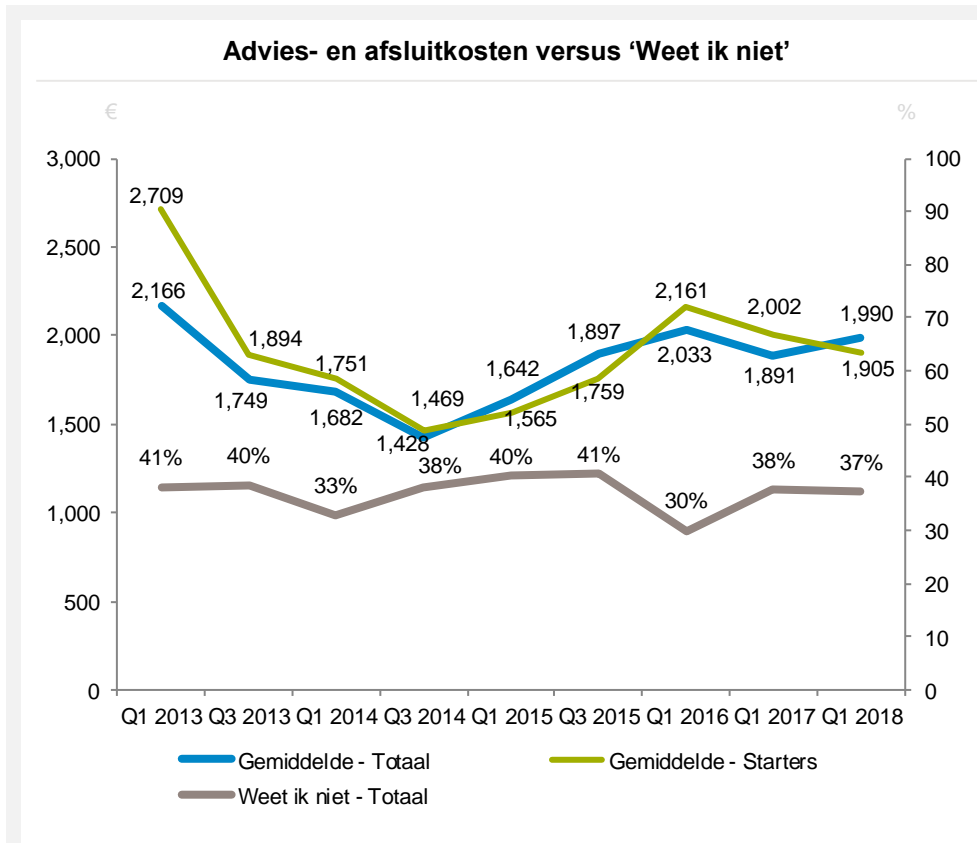
- Het deel van de hypotheeksluiters die hun hypotheek via het intermediaire kanaal (zelfstandig adviseur of hypotheekketen) hebben afgesloten en niet weten, ofwel een 'fout' antwoord geven op de vraag hoe hun adviseur wordt beloond, stabiliseert rond de 19%. Per 1 januari 2013 is het provisieverbod van kracht waardoor adviseurs niet meer via provisie worden beloond.
- Een derde van de verbouwers geeft aan dat de beloning voor hun adviseur is verwerkt in de totale prijs voor de hypotheek. In totaal ligt dat significant lager (11%).

	Intermediair	Bank
Provisie	9%	4%
Gratis	6%	13%
Weet ik niet	4%	10%

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?

Basis: Recente sluiters die via een intermediair hebben afgesloten (Q1 2017: n = 267) (Q3 2009-Q1 2018: n = 157-287)

Gemiddeld betaalde advies- en afsluitkosten stijgt in de totale markt, maar daalt voor starters

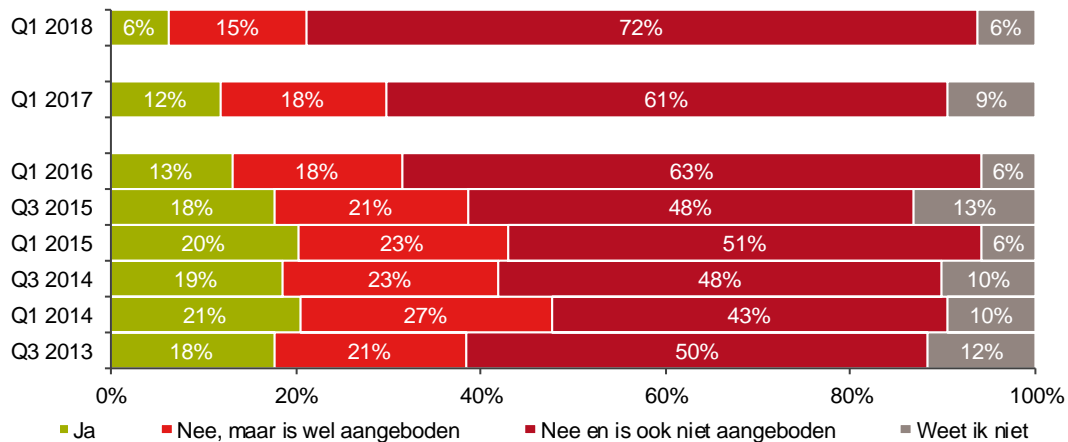


Hoeveel heeft u in totaal betaald voor het hypotheekadvies en het afsluiten van de hypotheek?

*Basis: Basis: Alle recente hypotheeksluiters
 (Totaal - Q1 2018 n = 420)
 (Totaal - Q1 2013-Q1 2018: n = 323-486)
 (Starters gemiddelde - Q1 2018 n = 137)
 (Starters gemiddelde - Q1 2013-Q1 2018: n = 59-142)*

De populariteit van het service-abonnement neemt verder af; klein deel (6%) heeft een service-abonnement afgesloten

Service-abonnement



- Het service-abonnement wordt over de jaren heen ook steeds minder vaak door de adviseur aangeboden.
- In totaal wordt het service-abonnement door 21% van de adviseurs aangeboden. Dit abonnement wordt het meest aangeboden aan sluiters bij een hypotheekketen (35%), gevolgd door sluiters bij een zelfstandig adviseur (21%) en bank (14%).
- Het service-abonnement is bij een hypotheekketen door 6% ook afgesloten; bij een zelfstandig adviseur door 10% en bij een bank door 2%. Alleen het verschil tussen zelfstandig adviseur en bank is significant.

Heeft u een service-abonnement afgesloten bij uw hypotheekadvies?

Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten

(Q1 2018: n = 412)

(Q3 2013-Q1 2018: n = 306-459)

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording

Methode



Online onderzoek (cawi)



31 vragen



Ongeveer 10 minuten gemiddeld



Het profiel van de hypotheeksluiter, het oriëntatie- en afsluitproces, de advieskosten en de boeterente

Veldwerk



Vrijdag 29 maart tot maandag 9 april 2018



Bruto 672 Hypotheeksluiteren



Netto 420 Hypotheeksluiteren



Respons 63%

Steekproef



GfK Consumenten Panel

Het GfK Consumenten Panel bestaat uit 100.000 respondenten waaruit steekproeven getrokken kunnen worden die –eventueel na weging – representatief voor de Nederlandse bevolking zijn..



Voor dit onderzoek is een steekproef getrokken van GfK panelleden (18+), waarbij personen zijn geselecteerd die in de periode van september 2017 t/m februari 2018 een hypotheek hebben afgesloten



De steekproef is herwogen naar leeftijd op basis van een afspiegeling van de Nederlandse bevolking (18+).

Devices



Omdat steeds meer online GfK vragenlijsten op een mobiele device (smartphone/tablet) worden ingevuld, is het van belang dat zowel de vraagstelling (kort en bondig) als de programmering (mobiel vriendelijk) hieraan worden aangepast.

57% van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld via een PC, 16% via een tablet en 27% via een smartphone.

Indeling achtergrondkenmerken

Type hypotheeksluiter

Starter/ herintreder	voor het eerst een koopwoning gekocht/ verhuisd van een huurwoning naar een koopwoning en al eerder een koopwoning gehad
Doorstromer	verhuisd van een koopwoning naar een andere koopwoning
Oversluiter	hypotheek vervangen en in dezelfde koopwoning blijven wonen
Verbouwer	hypotheek afgesloten om een verbouwing te kunnen financieren

Bruto huishoudinkomen per jaar

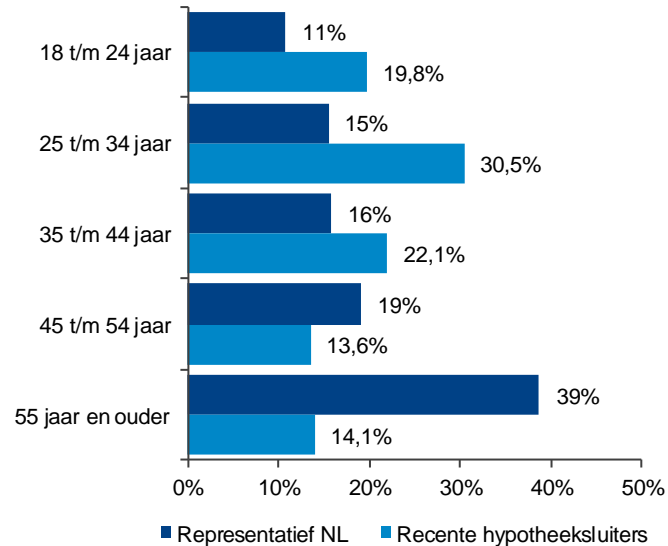
Beneden modaal	tot € 33.500
Modaal	€ 33.500 tot € 40.000
Boven modaal	€ 40.000 of meer

Opleidingsniveau

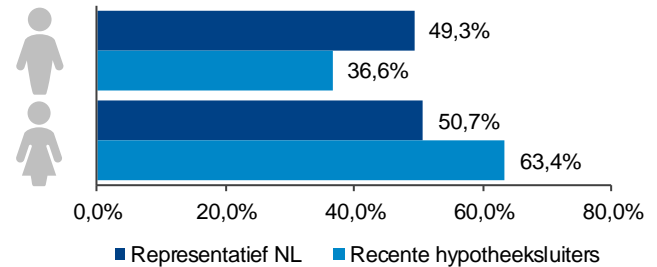
Laag	La -groep 1,2 en speciaal La -groep 3+ LBO Mavo/Mulo Opleiding leerlingwezen
Midden	VSO/MMS Havo/VWO/Gymnasium/HBS -1/3- Havo/VWO/Gymnasium/HBS -4+ Middelbaar beroepsonderwijs-
Hoog	Hoger beroepsonderwijs Post HBO onderwijs WO -prop/kand- WO -doctoraal-

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken I

Leeftijd



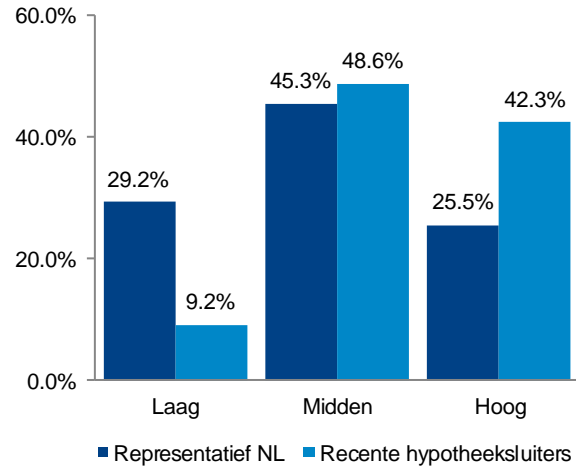
Geslacht



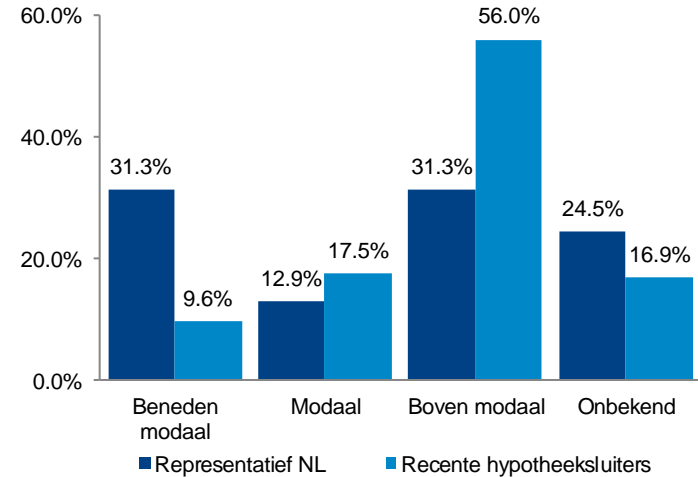
Basis: Representatief NL (18+), n = 510
 Basis: Recente hypotheeksluiter: n = 455

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken II

Opleidingsniveau



Bruto huishoudinkomen per jaar



Basis: Representatief NL (18+), n = 510
 Basis: Recente hypotheeksluiters: n = 420

GfK en kwaliteit

GfK heeft kwaliteit hoog in het vaandel. GfK werkt volgens vaste procedures en leidt medewerkers op om op juiste wijze onze producten diensten te leveren. Op die manier garanderen we de beste kwaliteit.

- GfK hanteert een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 9001: 2015 (de standaard voor een kwaliteitsmanagementsysteem), ISO 20252:2012 (de standaard voor het uitvoeren van Marktonderzoek) en ISO 26362:2008 (de standaard voor het opzetten en exploiteren van acces-panels).
- Internationaal is GfK lid van de [ICC / ESOMAR](#) (The World Association of Research Professionals), dit is de overkoepelende organisatie van marktonderzoekbureaus.
- Op lokaal niveau is GfK lid van de [MOA](#), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Dit is een vereniging van bedrijven en instellingen die zich bezighouden met Market Research, Digital Analytics, Marketing Intelligence en Beleidsonderzoek.
- GfK volgt de [gedragscode voor onderzoek en statistiek](#), handelt strikt volgens de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#) en is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- GfK bewaart de onderzoeksgegevens tenzij contractueel anders is overeengekomen

