



AFM Consumentenmonitor voorjaar 2012

Hypotheeken

Augustus 2012

Inhoudsopgave

1. Management Summary
2. Onderzoeksresultaten in detail
 - Hypotheeksluiters
 - Oriëntatie- en afsluitproces
 - Beloning
3. Bijlagen

Management Summary

Management Summary -1-

Hypotheeksluiters

- ✓ Ruim één derde van de afgesloten hypotheek is een nieuw gesloten hypotheek door een starter.
- ✓ Het aantal starters dat een nieuwe hypotheek heeft afgesloten, is sterk gestegen. Deze groei is met name ten koste gegaan van het aantal oversluiters.
- ✓ In twee op de vijf recent gesloten hypotheek zit een bankspaarcomponent: De aflossingsvrije hypotheek maakt mede door de sterke ontwikkeling van de bankspaarhypotheek en de verandering in wetgeving niet langer het grootste deel uit van het hypotheekbedrag.
- ✓ De helft van de hypotheek van recente oversluiters is vervangen, omdat de rentevastperiode verlopen was. Ruim de helft van deze groep is uiterlijk twee maanden voor het verlopen van de rentevastperiode hiervan op de hoogte gesteld. Het prolongatievoorstel voldeed veelal niet aan de verwachtingen van deze oversluiters.
- ✓ De aflossingsvrije hypotheekbezitter heeft meer kennis van de kenmerken van een volledig aflossingsvrije hypotheekvorm dan de niet-bezitter.
- ✓ Driekwart van de hypotheek is met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten. Het aandeel hypotheek dat met NHG is afgesloten, is vrijwel stabiel in de tijd.

Oriëntatie- en afsluitproces

- ✓ Vrijwel alle hypotheeksluiters laten zich informeren door een persoonlijk adviesgesprek.
- ✓ Bijna de helft van de hypotheeksluiters heeft een adviesgesprek gevoerd met een assurantietussenpersoon om informatie in te winnen voor het afsluiten van een hypotheek.

Management Summary -2-

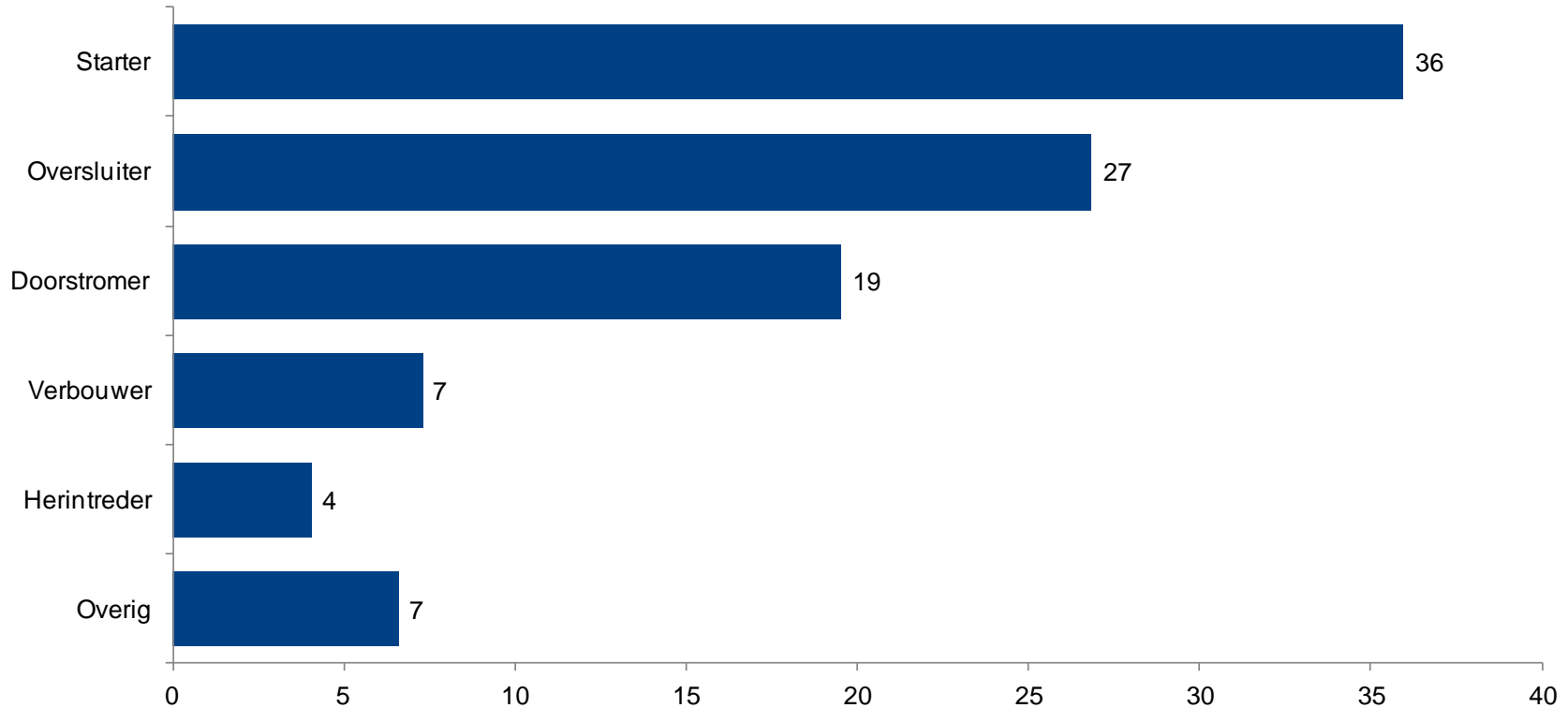
- ✓ De helft van de hypotheeksluiters heeft meerdere oriëntatie- of adviesgesprekken gevoerd.
- ✓ Eén op de vijf hypotheeksluiters die een adviesgesprek heeft gehad, heeft het dienstverleningsdocument nooit ontvangen.
- ✓ Het dienstverleningsdocument wordt gelezen en kan een rol spelen bij de keuze: De belangrijkste aspecten van het document voor hypotheeksluiters zijn het verkrijgen van inzicht in de dienstverlening en de vergoeding van de adviseur.
- ✓ Hypotheeksluiters besteden gemiddeld dertien uur aan de keuze voor een soort hypotheek en de geschikte aanbieder: Hiervan wordt gemiddeld zeven uur besteed aan gesprekken met adviseurs (dit aantal uren loopt op in de tijd) en zes uur om zelf informatie te zoeken.
- ✓ Een persoonlijk gesprek is de meest gangbare wijze voor het afsluiten van een nieuwe hypotheek.
- ✓ Het aandeel van het intermediaire kanaal is voor het eerst groter dan het bancaire kanaal: Circa vier op de tien sluiters heeft de hypotheek via een assurantietussenpersoon gesloten.

Beloning

- ✓ Adviseurs die werken voor een hypotheekwinkel en assurantietussenpersonen maken de vergoeding die zij ontvangen voor de diensten die ze leveren transparant.
- ✓ Fixed fee en provisie zijn de meest voorkomende beloningsvormen. Het aandeel adviseurs dat op basis van fixed fee wordt beloond stijgt ten koste van adviseurs die op provisiebasis werken.
- ✓ Bij het afsluiten van de hypotheek onderhandelt circa één op de vijf, met wisselend succes, over de kosten van het hypotheekadvies die aan de adviseur moet worden betaald.

Hypotheeksluiters

Eén op de drie hypotheeksluiters is een starter

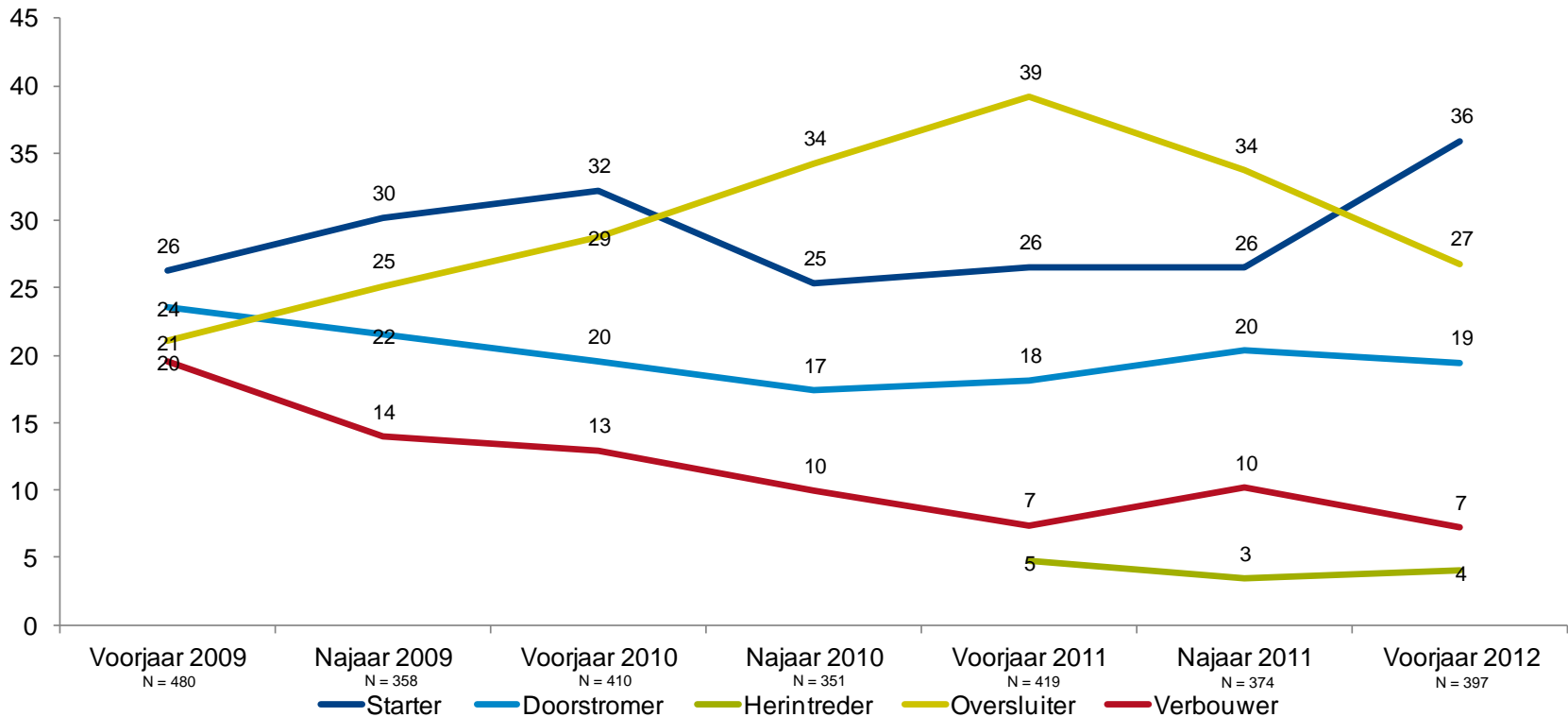


- ✓ Ruim één derde (36%) van de afgesloten hypotheek is een nieuw gesloten hypotheek door een starter (voor het eerst een koopwoning gekocht).
- ✓ Circa vier op de vijf starters (78%) is jonger dan 34 jaar. Iets meer dan helft van de verbouwers (54%) zit in de leeftijdscategorie tussen de 35 en 44 jaar. Oversluiters zijn vaker dan gemiddeld ouder dan 45 jaar (50%).

Type hypotheeksluiter

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Sterke stijging starters ten koste van oversluiters

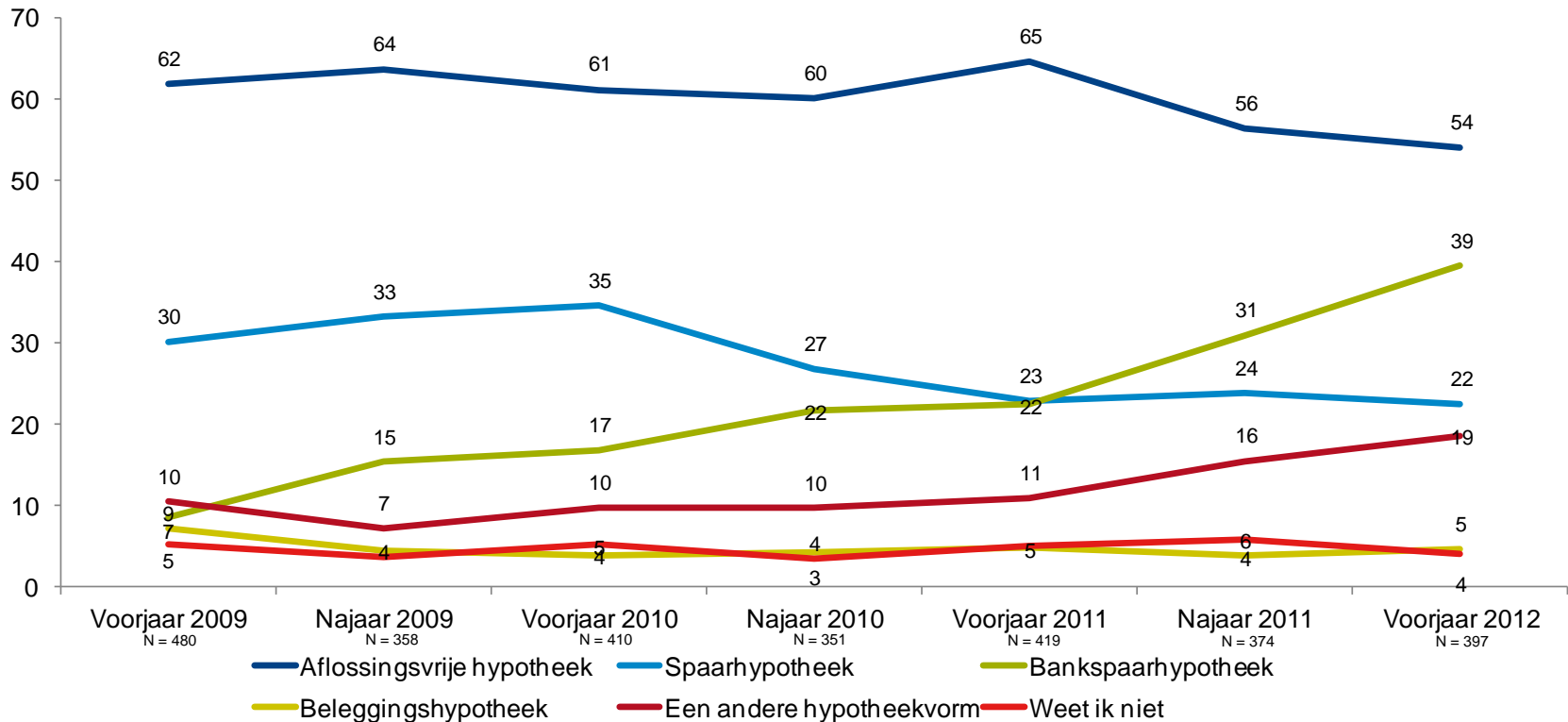


- ✓ Het aantal starters dat een nieuwe hypotheek heeft afgesloten, is ten opzichte van de vorige meting sterk gestegen (van 26% naar 36%). Deze groei is met name ten koste gegaan van het aantal oversluiters (daling van 34% naar 27%).

Type hypotheeksluiter (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

Bankspaarhypotheek groeit zeer sterk

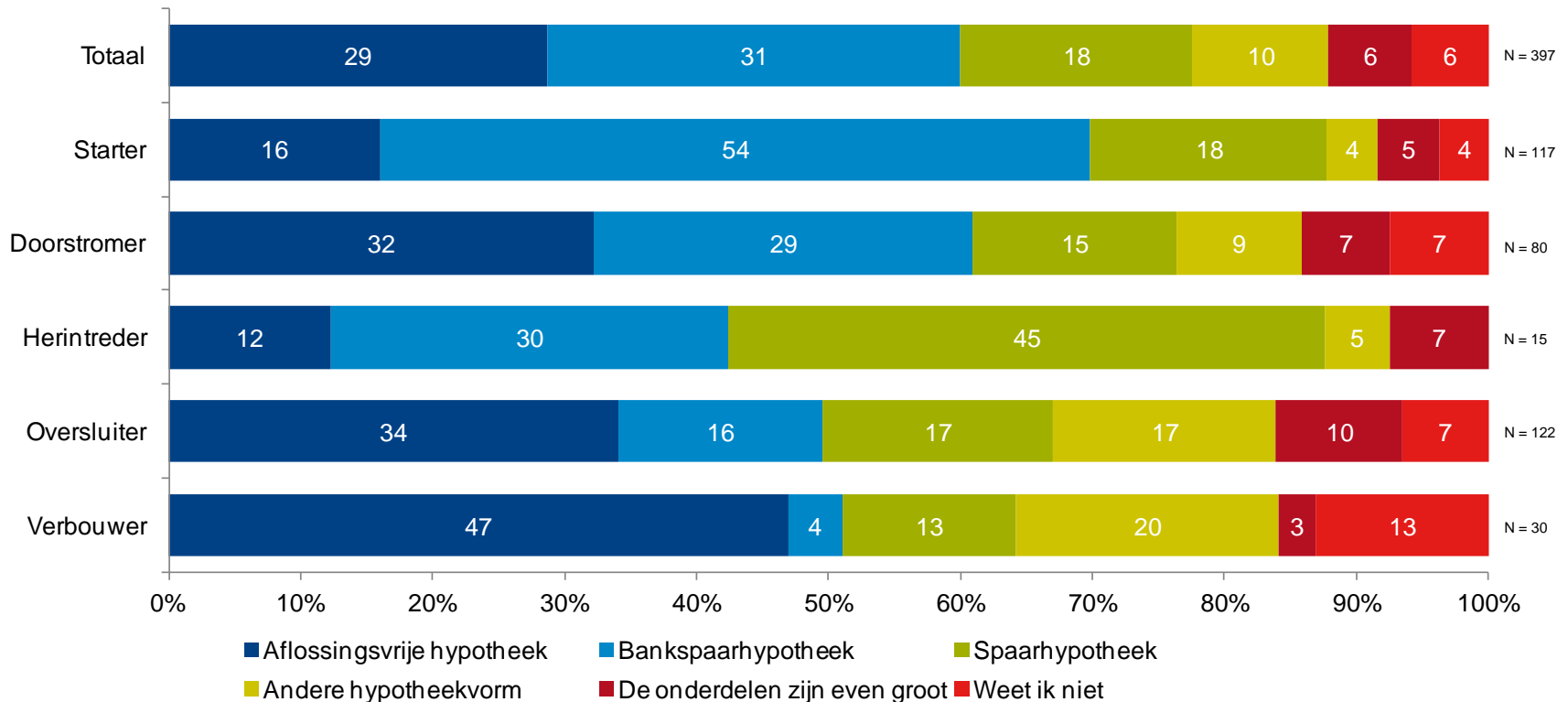


- ✓ Sinds de introductie van de bankspaarhypotheek (in 2008) maakt dit type vermogensopbouw een snelle groei door. Momenteel zit in twee op de vijf recent gesloten hypotheek een bankspaarcomponent (39%).
- ✓ De groei van de bankspaarhypotheek zorgt voor een afname van het aantal spaarhypotheek (22%) en een afname van de hypotheek met een aflossingsvrije component (54%). De aflossingsvrije hypotheek is nog steeds de vaakst gekozen hypotheekvorm in Nederland.
- ✓ In de huidige voorjaarsmeting kiezen starters (61%) vaker voor een bankspaarhypotheek. Van de 55+ers kiest bijna driekwart (71%) voor een aflossingsvrije hypotheek.

Kunt u aangeven wat voor hypotheekvorm u recent heeft afgesloten? (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

Bankspaarhypotheek maakt grootste deel uit van hypotheekbedrag bij starters

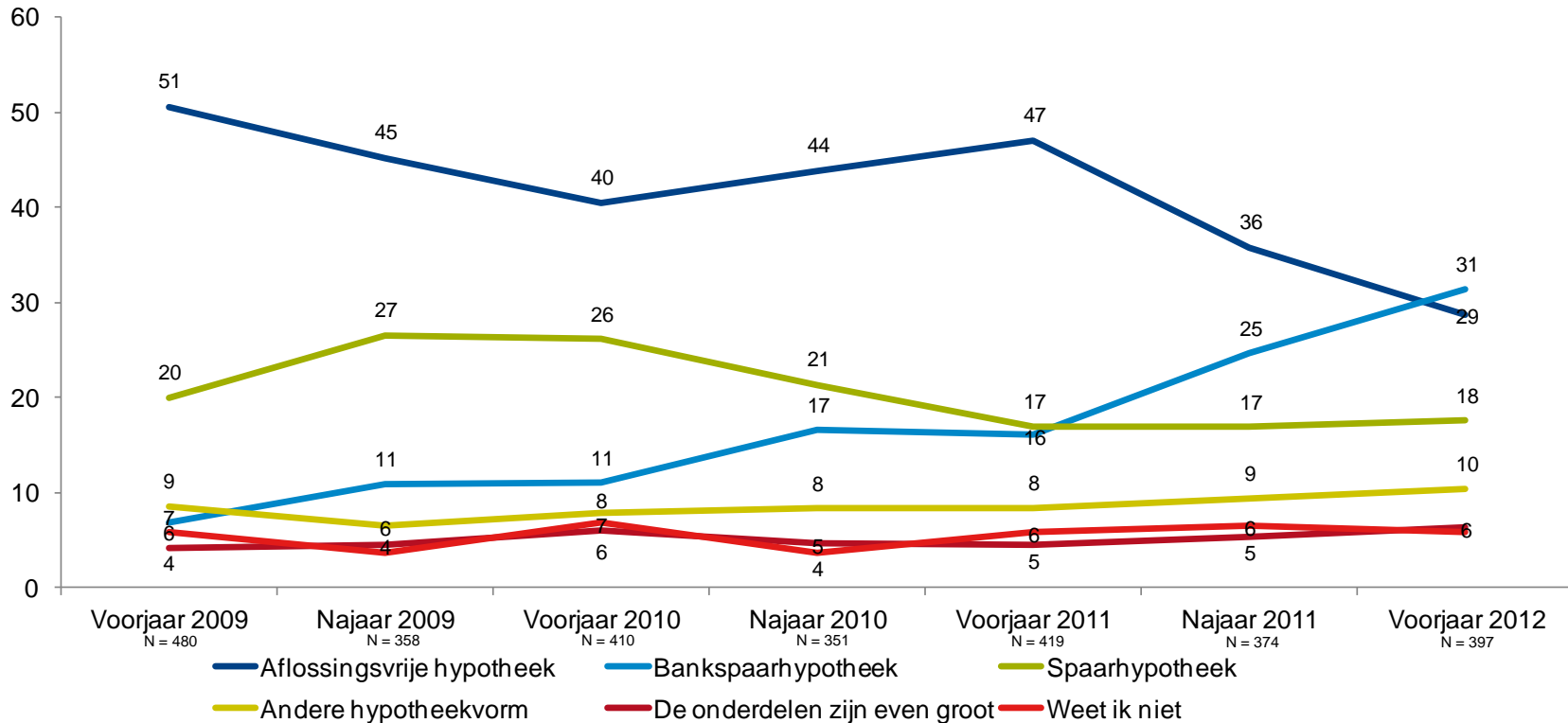


- ✓ Bij starters is de bankspaarhypotheek in trek: bij meer dan de helft (54%) van de hypotheeksluiters maakt deze vorm het grootste deel van het hypotheekbedrag uit.
- ✓ De aflossingsvrije hypotheek maakt bij recente sluiters met een al bestaande hypotheek (doorstromers, oversluiters en verbouwers) het grootste deel van het hypotheekbedrag uit. Met name bij personen die een hypotheek hebben afgesloten ter financiering van een verbouwing is daar relatief vaak (47%) sprake van.

Welk onderdeel maakt het grootste deel uit van het hypotheekbedrag van uw huidige hypotheek?

Alle recente sluiters hypotheek

Aflossingsvrije hypotheeken maken minder vaak het grootste deel uit van het hypotheekbedrag

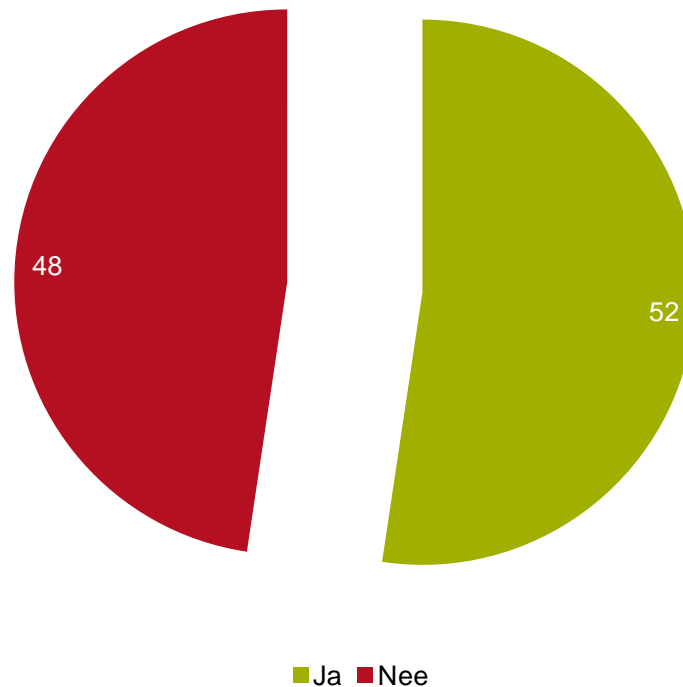


- ✓ De aflossingsvrije hypotheek (29%) maakte jarenlang het grootste deel uit van het hypotheekbedrag. Vanaf augustus 2011 geldt in Nederland echter een nieuwe versie van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen volgens welke het aflossingsvrije gedeelte van de hypotheek wordt beperkt tot maximaal 50% van de marktwaarde van de woning. De sterke daling kan hier grotendeels mee verklaard worden.
- ✓ Van alle hypotheekvormen waarbij zowel hypotheeken opgebouwd uit meerdere vormen als enkelvoudige hypotheeken zijn meegenomen, maakt voor het eerst de bankspaarhypotheek (31%) het grootste onderdeel uit van het hypotheekbedrag.

Welk onderdeel maakt het grootste deel uit van het hypotheekbedrag van uw huidige hypotheek? (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

Veel hypotheeklen worden overgesloten door het verlopen van de rentevastperiode

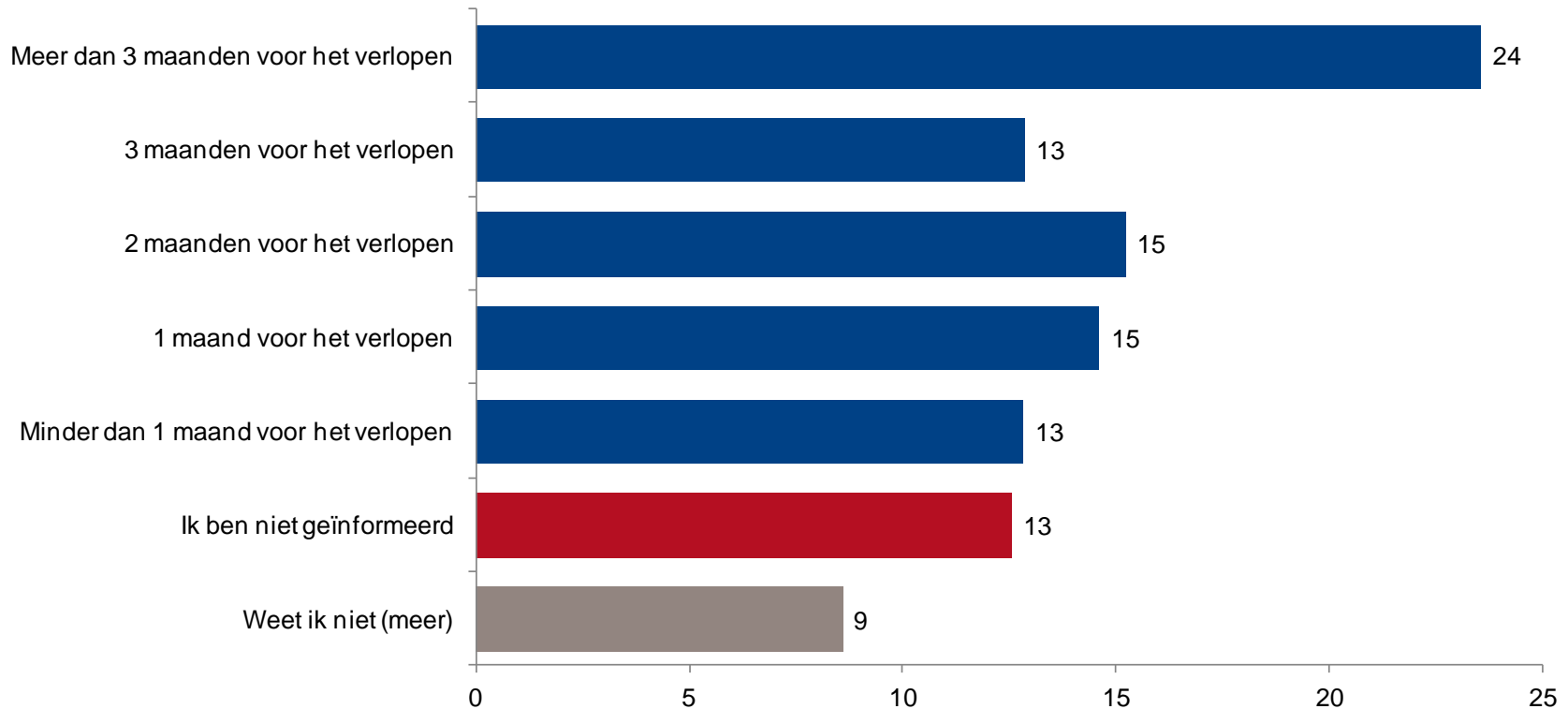


- ✓ De helft (52%) van de hypotheeklen van recente oversluiters is vervangen omdat de rentevastperiode verlopen was.

Heeft u uw hypotheek overgesloten omdat uw rentevastperiode was verlopen?

Recente oversluiters hypotheek
n = 122

De helft wordt uiterlijk twee maanden voor verlopen van rentevastperiode geïnformeerd



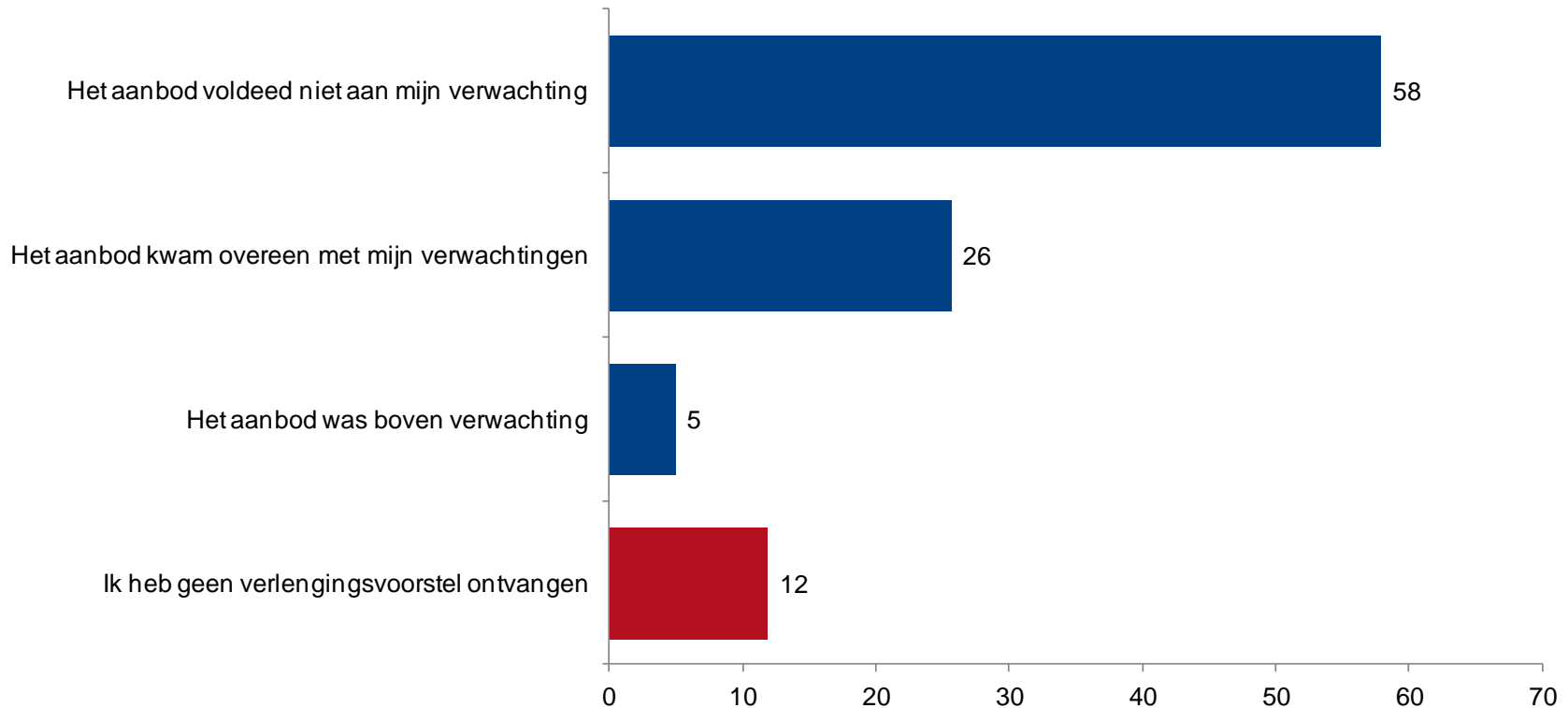
- ✓ Bij recente oversluiters van een hypotheek wegens het verlopen van de rentevastperiode is de helft (52%) uiterlijk twee maanden voor het verlopen van de rentevastperiode hiervan op de hoogte gesteld. .
- ✓ Eén op de acht (13%) is niet geïnformeerd door de hypotheekverstrekker of –adviseur over het verlopen van de rentevastperiode.

Hoe lang van tevoren bent u geïnformeerd over het verlopen van de rentevastperiode van uw oude hypotheek?

Recente oversluiters hypotheek wegens verlopen rentevastperiode

n = 64

Het prolongatievoorstel voldoet veelal niet aan de verwachtingen van de oversluiser

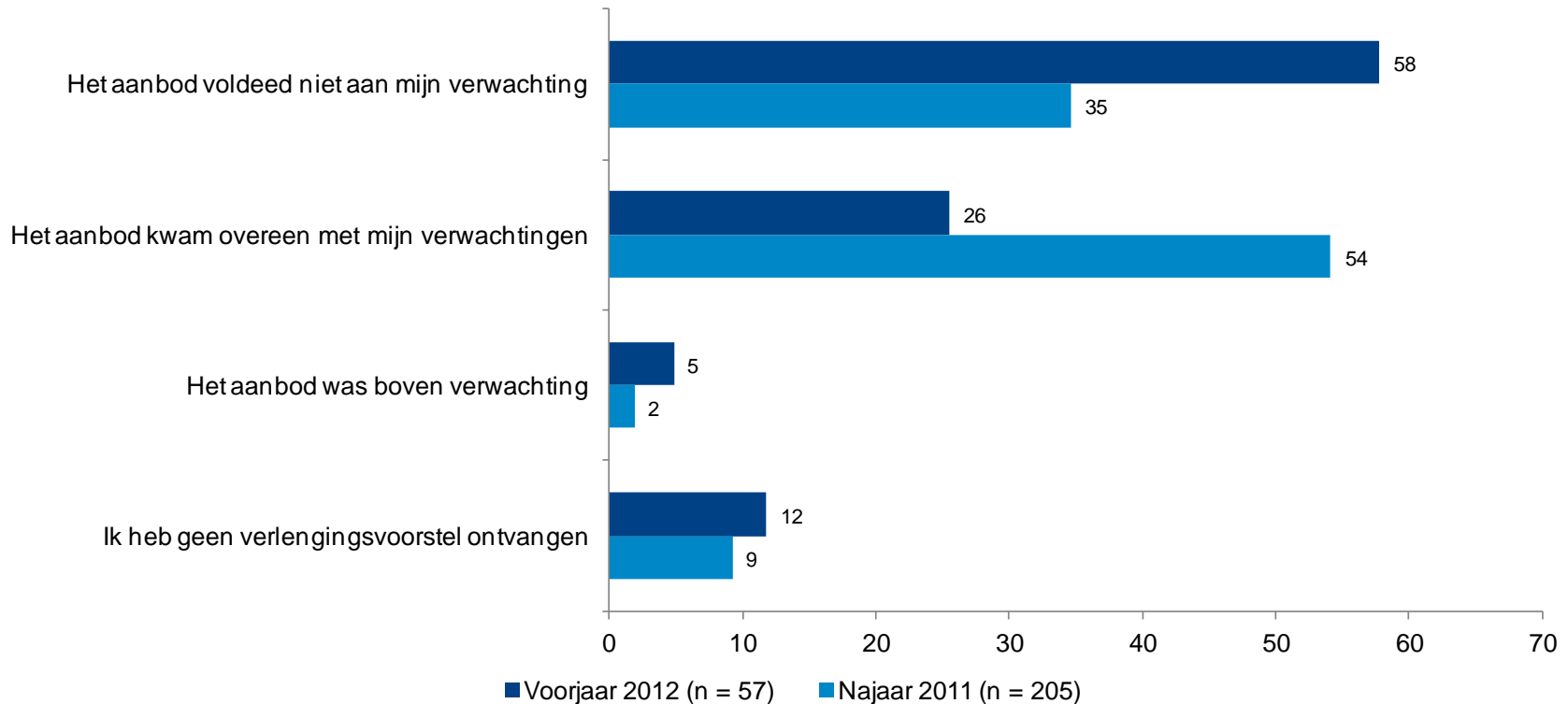


- ✓ Voor meer dan helft van de recente oversluiters die geïnformeerd zijn wegens het verlopen van de rentevastperiode (58%) voldeed het verlengingsvoorstel niet aan de verwachtingen.
- ✓ Circa één op de acht (12%) heeft geen prolongatievoorstel ontvangen.

In welke mate was u tevreden over het eerste prolongatievoorstel van uw aanbieder?

Recent geïnformeerde oversluiters hypotheek wegens verlopen rentevastperiode
n = 57

Het prolongatievoorstel voldoet minder vaak aan verwachtingen

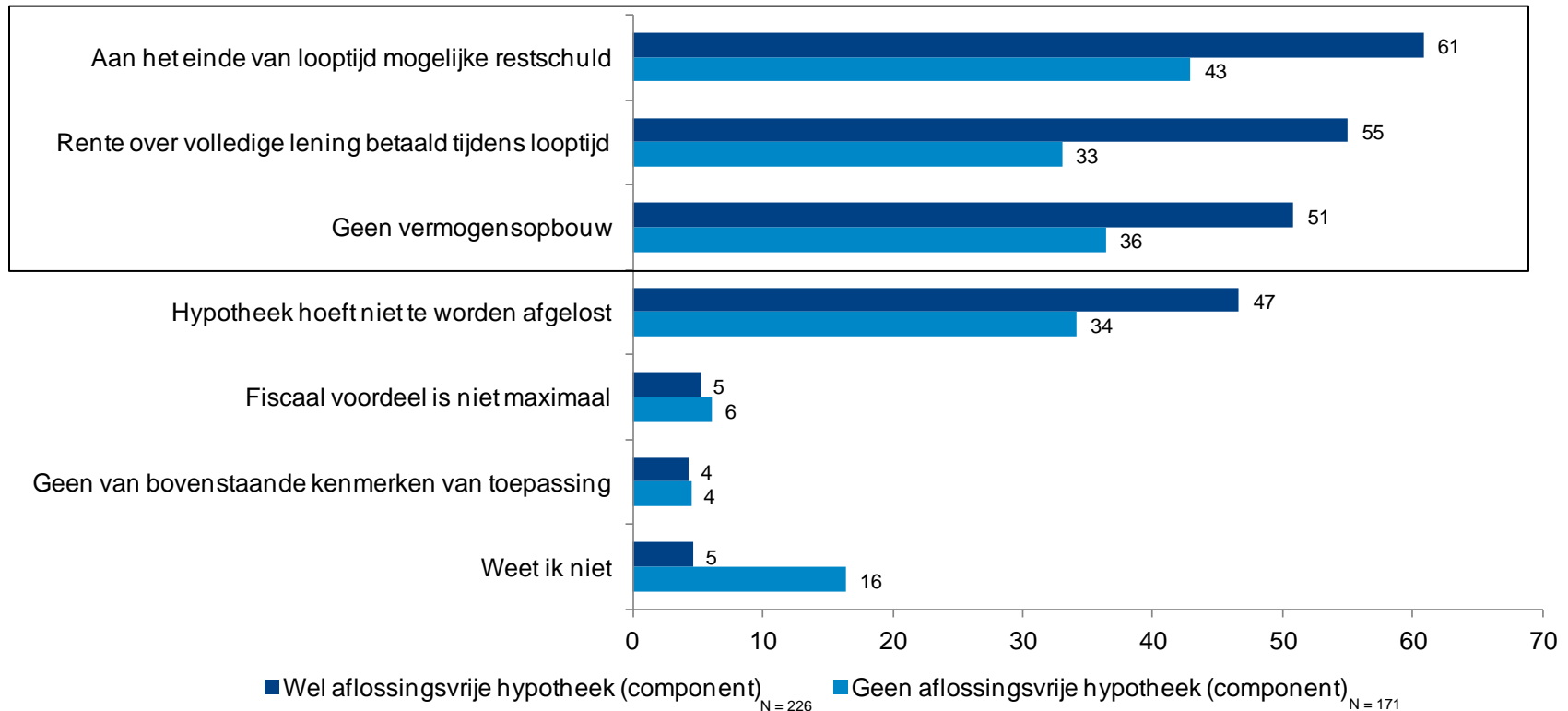


- ✓ Recent geïnformeerde oversluiters zijn over het algemeen minder tevreden met het prolongatievoorstel in vergelijking met de najaarsmeting 2011. In het najaar kwam het prolongatievoorstel voor ruim de helft van de consumenten (54%) overeen met de verwachtingen. In het voorjaar 2012 is dit percentage gedaald tot een kwart van de consumenten (26%).

In welke mate was u tevreden over het eerste prolongatievoorstel van uw aanbieder? (in de tijd)

Recent geïnformeerde oversluiters hypotheek wegens verlopen rentevastperiode

Aflossingsvrije hyp. bezitters hebben meer kennis van de aflossingsvrije vorm dan niet-bezitters

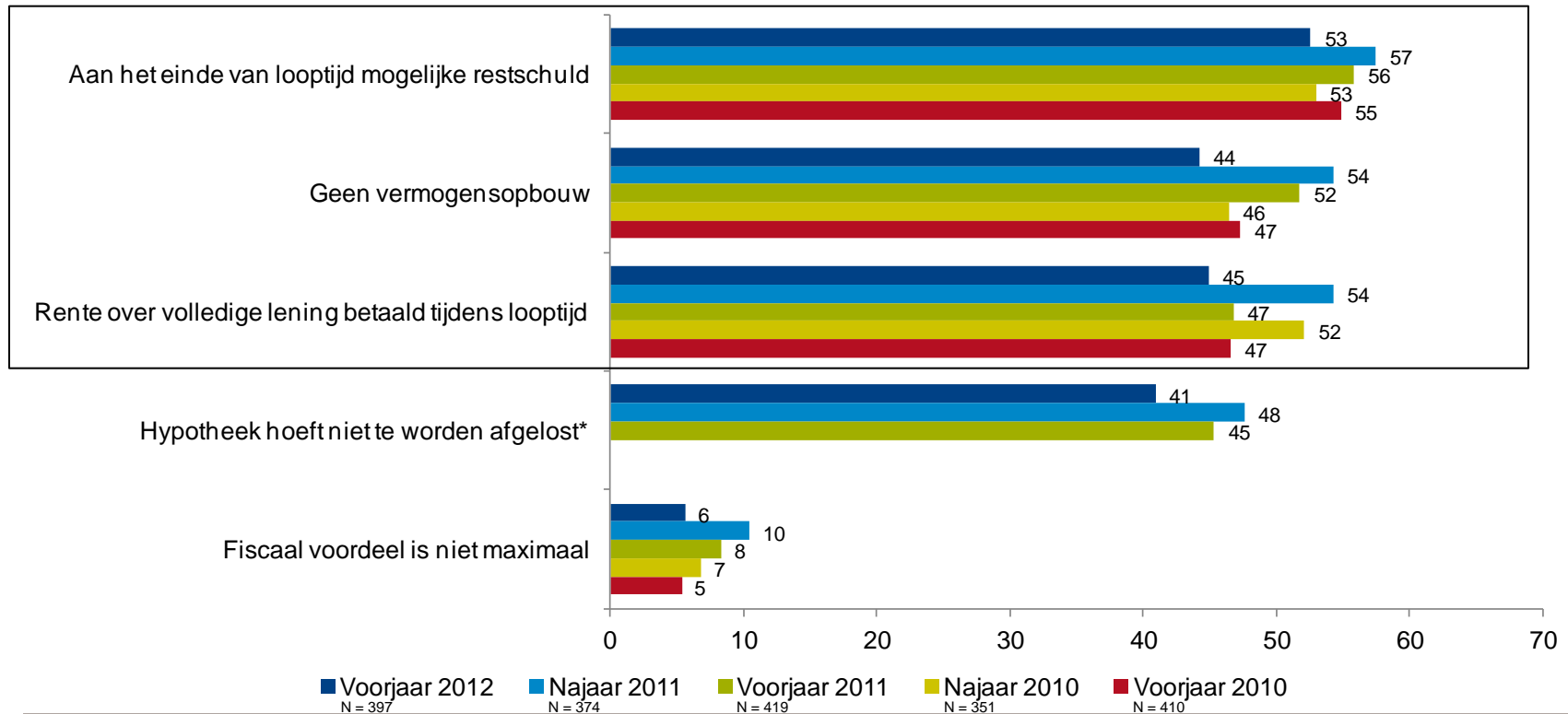


- ✓ De aflossingsvrije hypotheekbezitter heeft meer kennis van de kenmerken van een volledig aflossingsvrije hypotheekvorm dan de niet-bezitter. Zij beseffen vaker dat er een restschuld over kan blijven (61%), dat er rente over de volledige lening betaald wordt tijdens de looptijd (55%) en dat er geen sprake is van vermogensopbouw (51%).
- ✓ Opvallend is dat aflossingsvrije hypotheekbezitter (47%) vaker aangeeft dat de hypotheek niet hoeft te worden afgelost, terwijl er aan het einde van de looptijd een aflossing plaats dient te vinden.

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

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Kennisniveau over de kenmerken van een volledig aflossingsvrije hypotheek is verslechterd

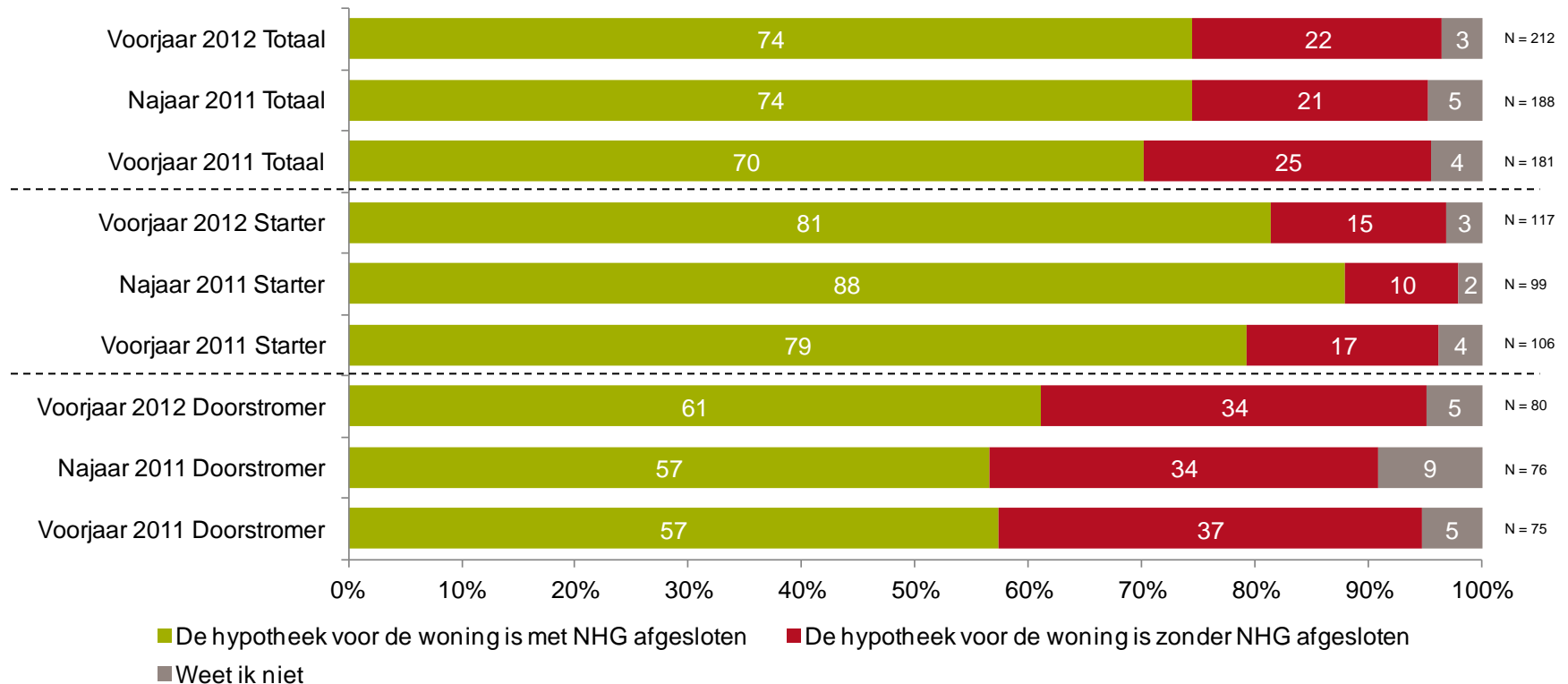


- ✓ Het kennisniveau over de kenmerken van een volledig aflossingsvrije hypotheek is in vergelijking met de najaarsmeting van 2011 gedaald. Men is minder goed gaan beseffen dat er geen sprake is van vermogensopbouw (van 54% naar 44%) en dat er mogelijk een restschuld overblijft aan het einde van de looptijd (van 57% naar 53%).

Welke kenmerken zijn volgens u van toepassing op een volledig aflossingsvrije hypotheek? (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

Aandeel nieuwe hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie is stabiel in de tijd



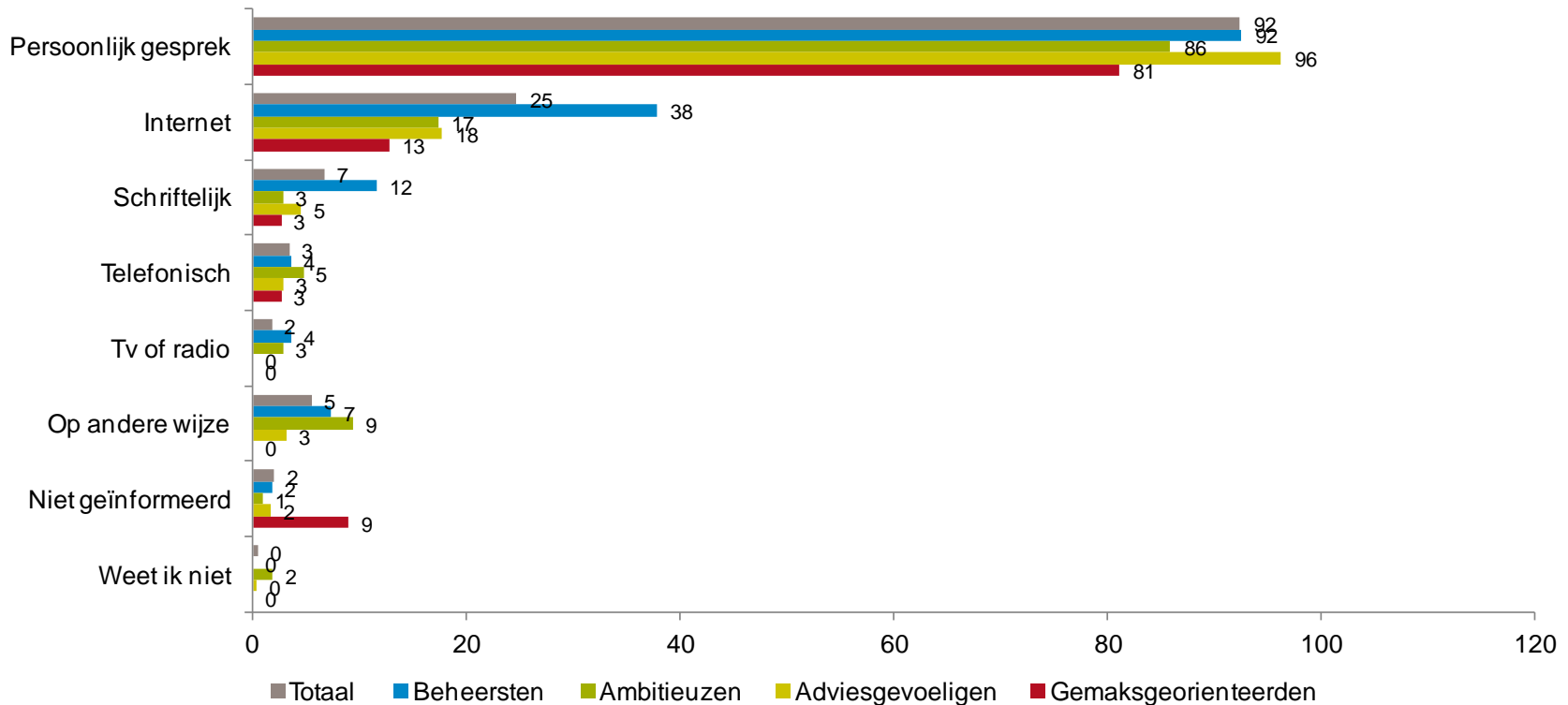
- ✓ Driekwart van de hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten. Het aandeel hypotheek met NHG is vrijwel stabiel in de tijd.
- ✓ Hypotheek van starters (81%) worden vaker met NHG gesloten dan hypotheek van doorstromers (61%).
- ✓ Bij de 55+ers heeft slechts een kwart van de recente sluiters een hypotheek met NHG gesloten.

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

Recente sluiters hypotheek die een woning hebben gekocht

Oriëntatie- en afsluitproces

Vrijwel alle sluiters hebben een persoonlijk gesprek gevoerd om zich te laten informeren

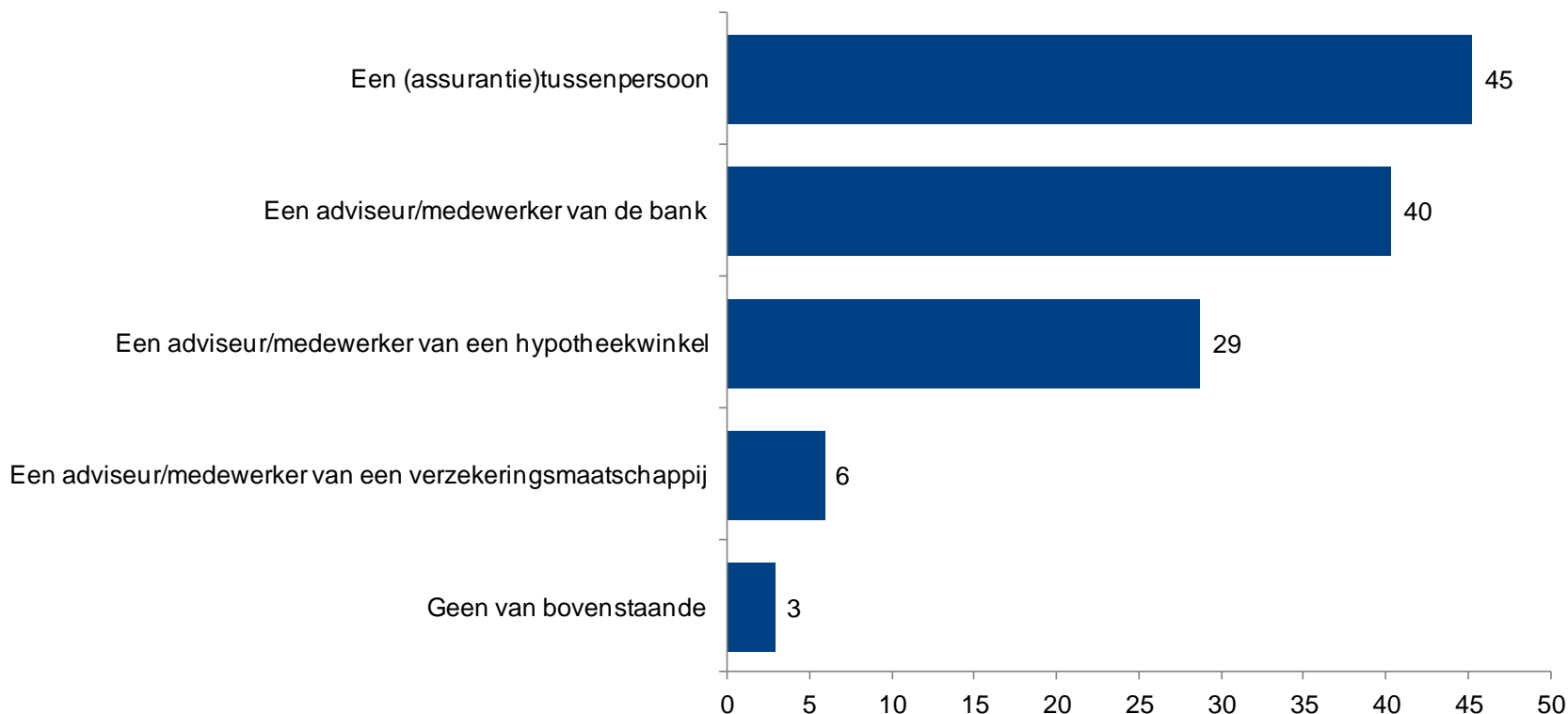


- ✓ Vrijwel alle hypotheeksluiters (92%) laten zich informeren door een persoonlijk adviesgesprek.
- ✓ Beheersten hebben naast het adviesgesprek beduidend vaker internet (38%) en folders, brochures of tijdschriften (12%) gebruikt.
- ✓ Naast beheersten zijn het met name de starters (36%) en hoogopgeleide sluiters (32%) die het internet opgaan om informatie over de hypotheek te verkrijgen.

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

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Men gaat het vaakst naar een assurantietussenpersoon voor een adviesgesprek

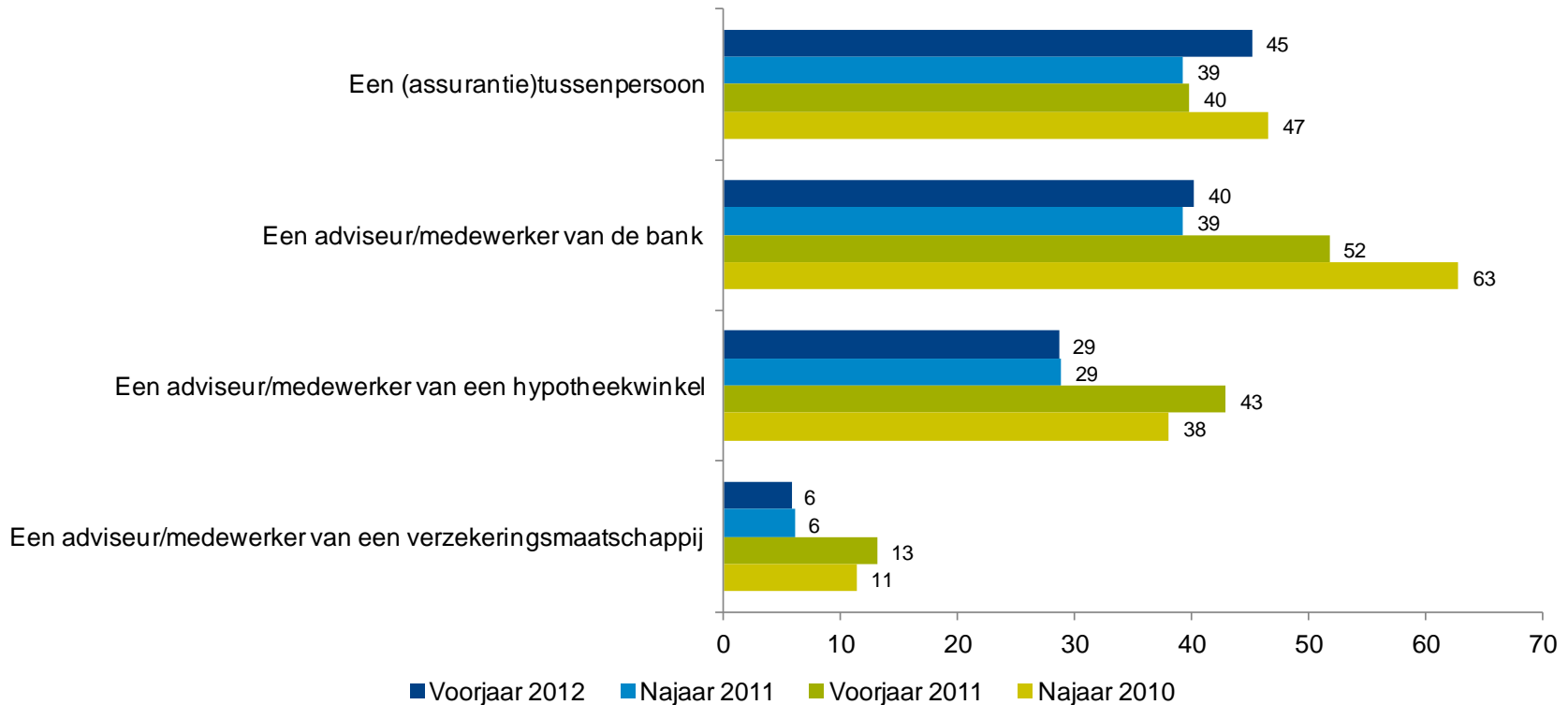


- ✓ Bijna de helft van de recente sluiters van een hypotheek (45%) heeft een adviesgesprek gevoerd met een assurantietussenpersoon om informatie in te winnen voor het afsluiten van een hypotheek.
- ✓ 55+ers maken relatief minder gebruik van tussenpersonen (26%) en hypotheekwinkels (19%).
- ✓ Indien er sprake is van het oversluiten van een hypotheek of het sluiten van een hypotheek ter financiering van een verbouwing, wordt er met minder verschillende adviseurs gesprekken gevoerd dan wanneer er sprake is van een verhuizing naar een andere woning.

Met welk type adviseur heeft u een adviesgesprek gehad? *Meer antwoorden mogelijk.*

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

De assurantietussenpersoon wordt weer vaker ingeschakeld bij het adviesgesprek

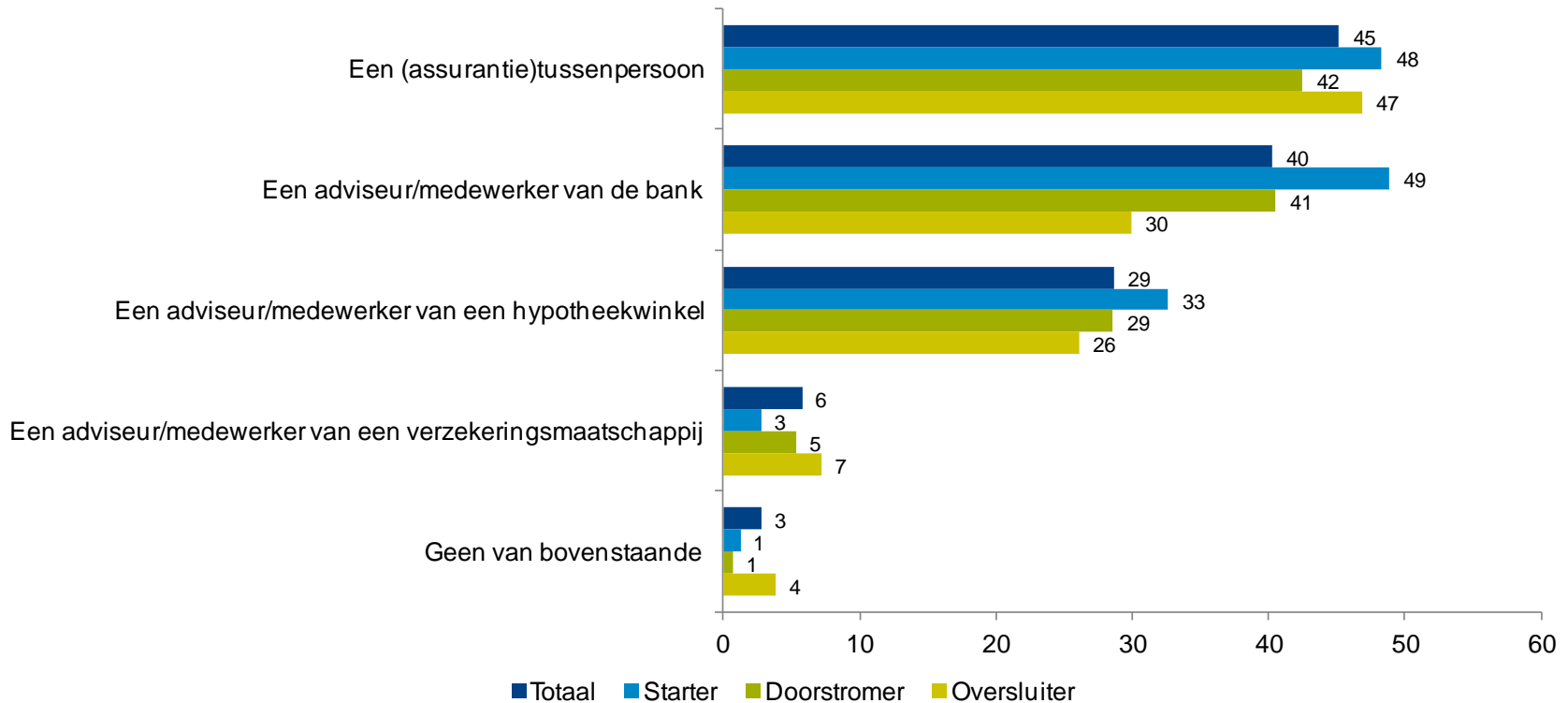


- ✓ Sluiters van een hypotheek hebben deze voorjaarsmeting vaker een assurantietussenpersoon ingeschakeld dan in 2011.
- ✓ Er wordt met steeds minder verschillende adviseurs een adviesgesprek gevoerd. In het voorjaar van 2012 voerde men gemiddeld 1,2 gesprekken met verschillende type adviseurs. In het najaar van 2010 (1,6) en het voorjaar van 2011 (1,5) lag het aantal gesprekken met verschillende type adviseurs beduidend hoger.

Met welk type adviseur heeft u een adviesgesprek gehad? *Meer antwoorden mogelijk.* (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

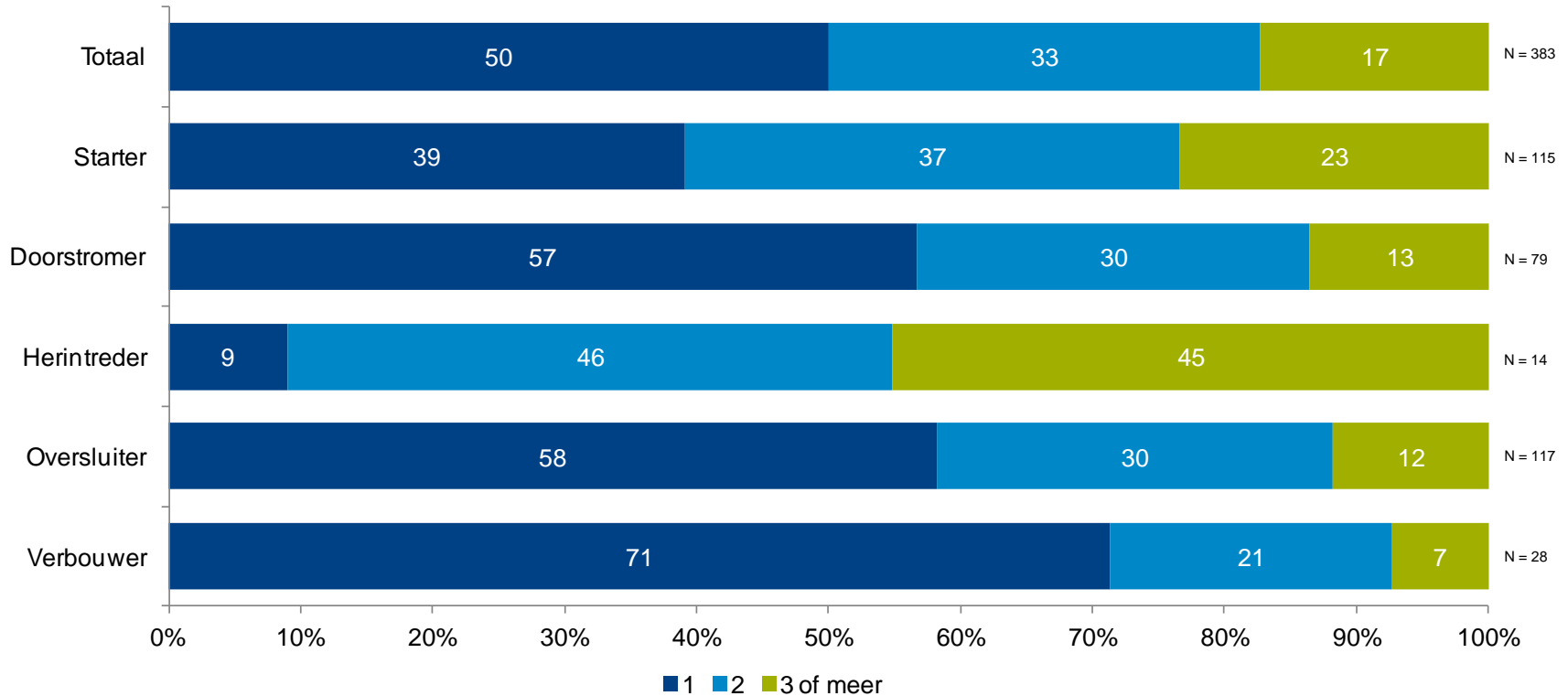
Starters voeren bij meer kanalen adviesgesprekken



Met welk type adviseur heeft u een adviesgesprek gehad?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

De helft van de hypotheeksluiters heeft meerdere oriëntatie- of adviesgesprekken gevoerd

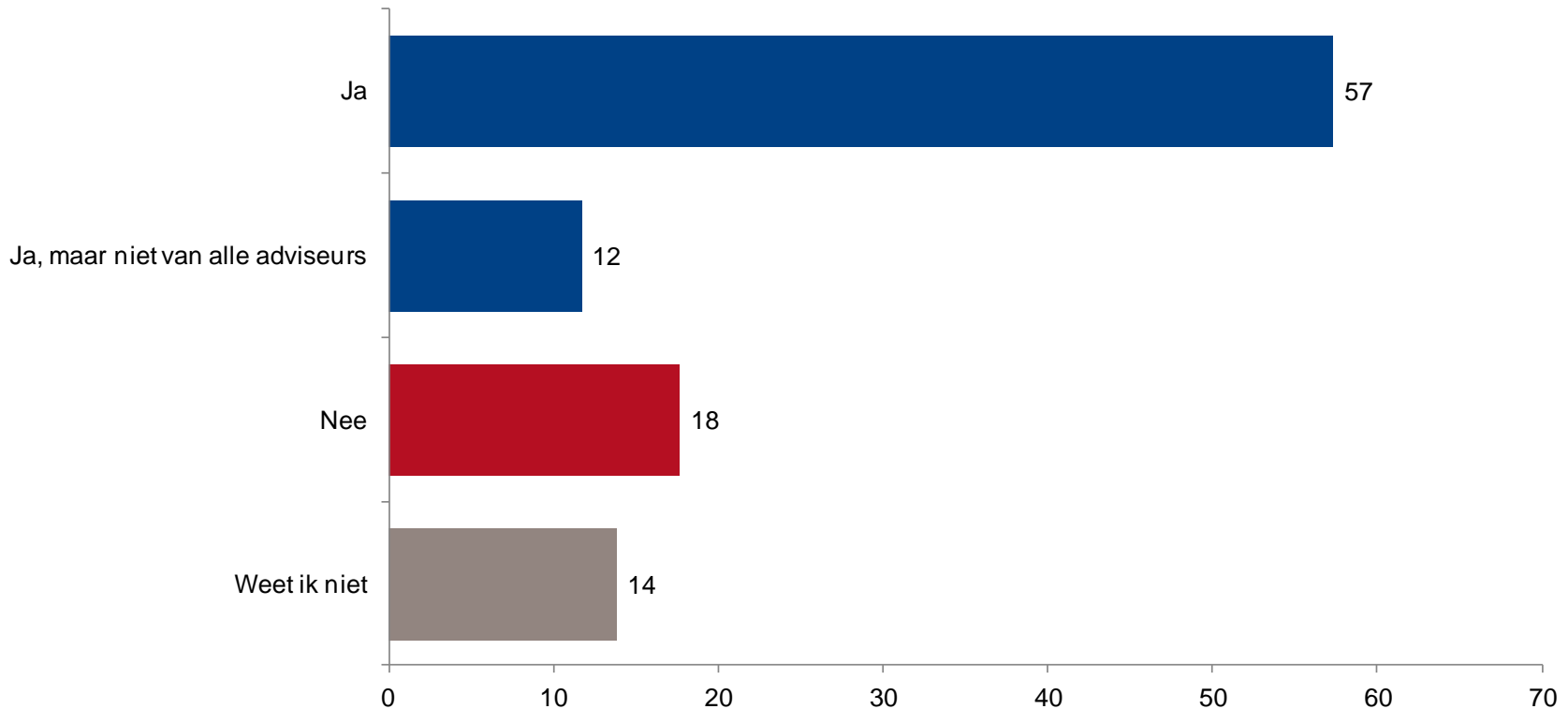


- ✓ De helft van de hypotheeksluiters (50%) heeft meerdere oriëntatie- of adviesgesprekken gevoerd.
- ✓ Zowel bij starters (61%) als herintreders (91%) ligt het percentage, dat meerdere adviesgesprekken heeft gevoerd, hoger dan gemiddeld.
- ✓ 45-54 jarigen (63%) en hypotheeksluiters van 55 jaar en ouder (62%) voeren vaker één adviesgesprek.

Bij hoeveel verschillende adviseurs heeft u een oriëntatie- en/of adviesgesprek gehad?

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad
n = 383

Eén op de vijf hypotheeksluiters heeft geen dienstverleningsdocument ontvangen

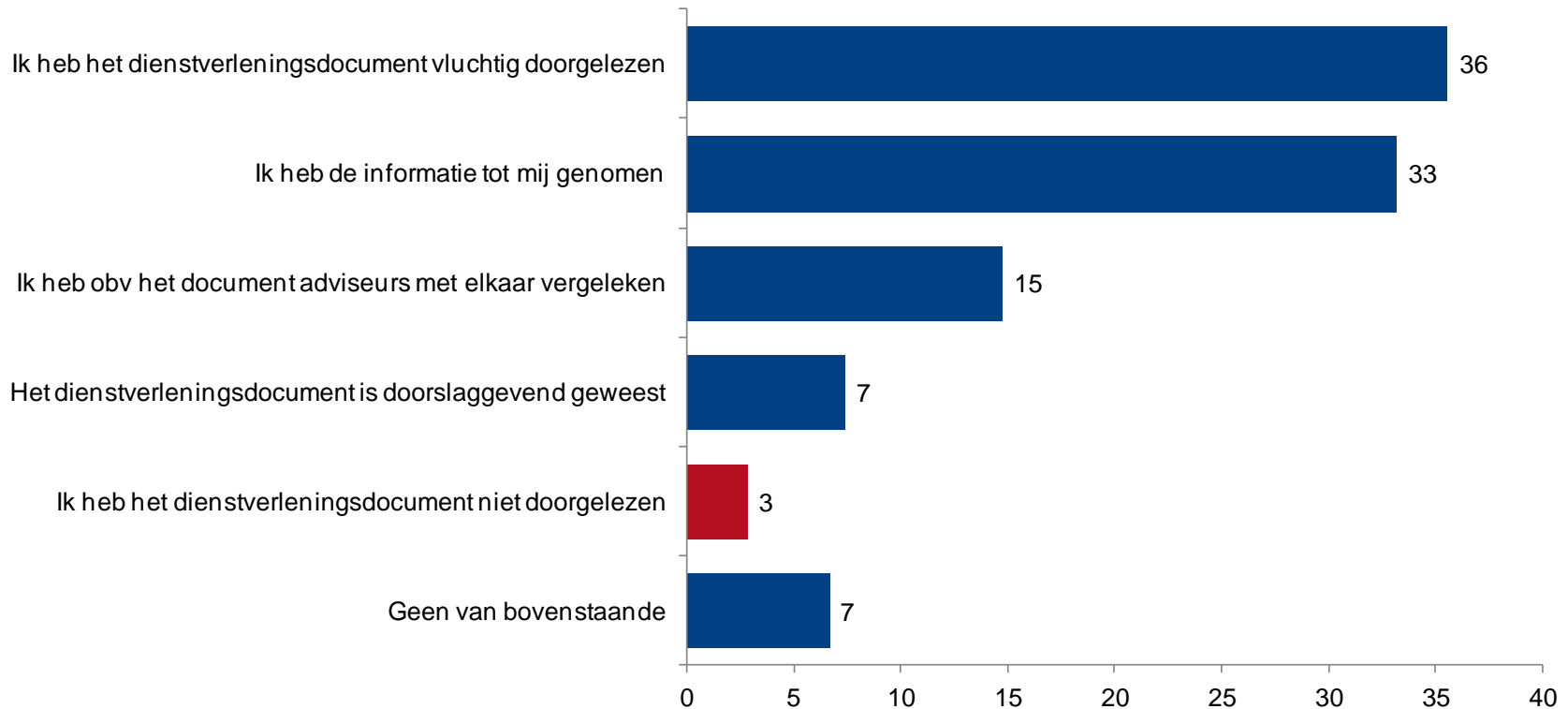


- ✓ Adviseurs van hypotheeklen zijn verplicht om een dienstverleningsdocument aan klanten te overhandigen waarop informatie over de dienstverlening van de adviseur en de vergoeding van de adviseur staat. Circa één op de vijf van de hypotheeksluiters die een adviesgesprek heeft gehad (18%), heeft dit document nooit ontvangen.

Heeft u van uw adviseur(s) een dienstverleningsdocument ontvangen?

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad
n = 383

Het dienstverleningsdocument wordt gelezen en kan een rol spelen bij de keuze

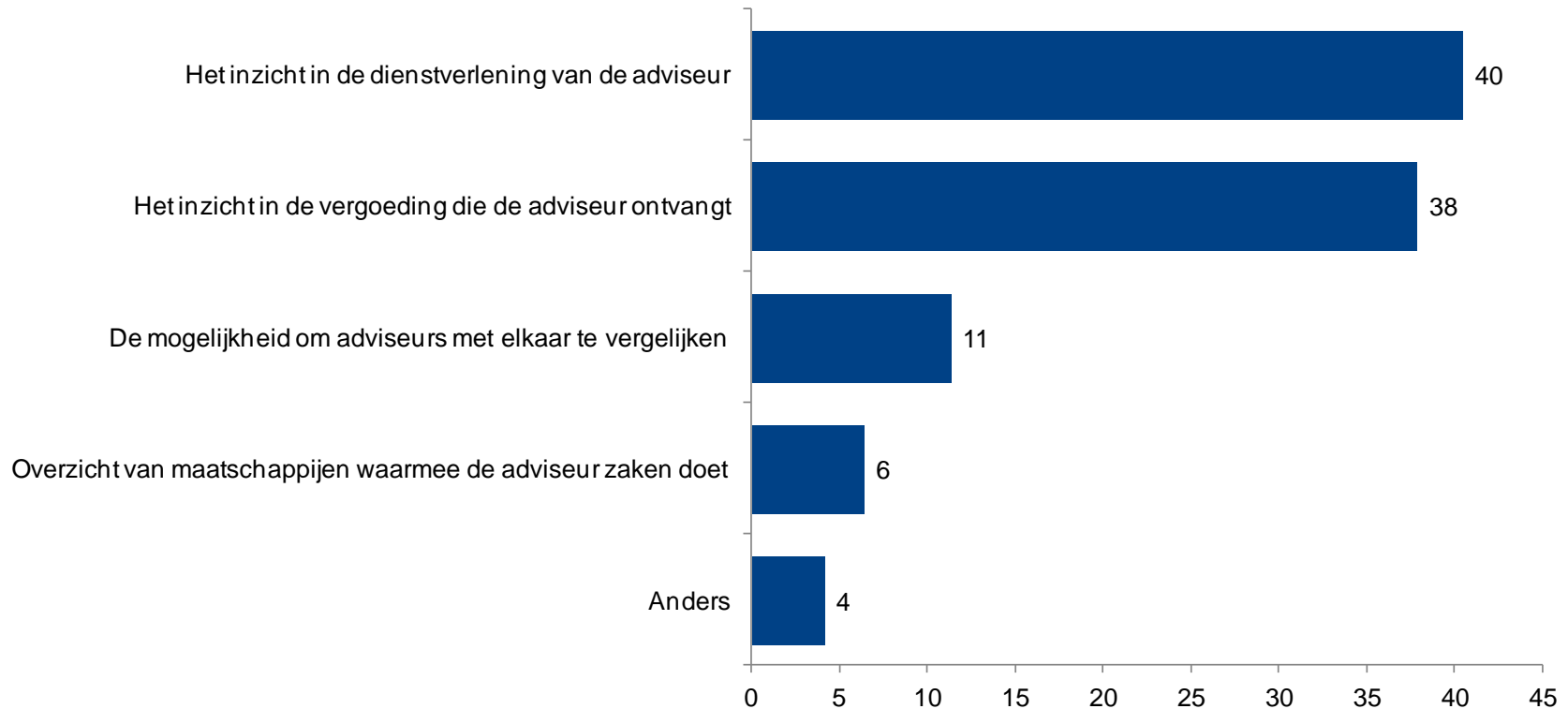


- ✓ Hypotheeksluiters die het dienstverleningsdocument ontvangen hebben, lezen het document over het algemeen door (91%).

Welke van de volgende antwoorden is het meest op u van toepassing?

Recente sluiters hypotheek die dienstverleningsdocument hebben ontvangen
n = 262

Inzicht in de dienstverlening en de vergoeding van de adviseur zijn van belang in document

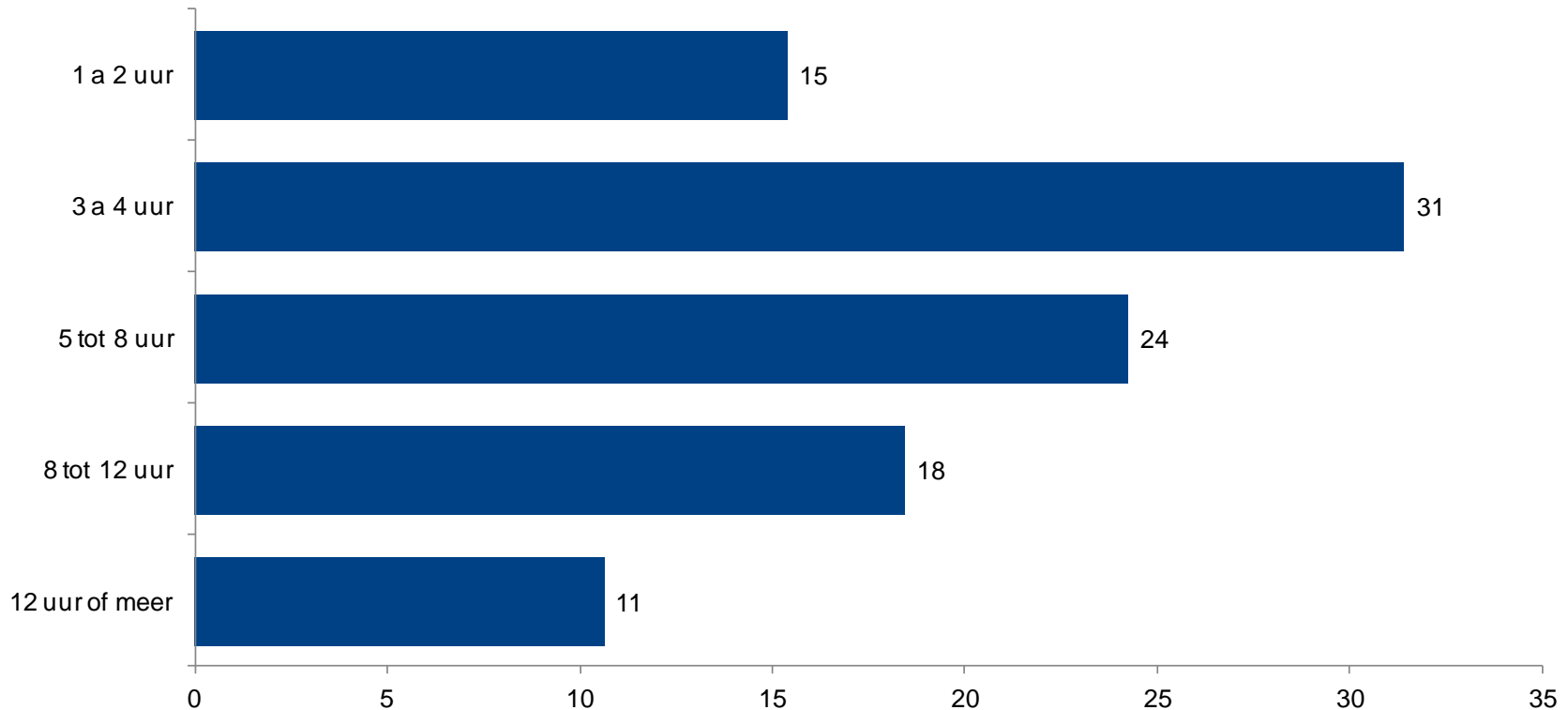


- ✓ Diegenen die het dienstverleningsdocument hebben gelezen, vinden het inzicht in de dienstverlening (40%) en de vergoeding (38%) de belangrijkste aspecten van het document.

Wat vindt u het belangrijkste aspect van het dienstverleningsdocument?

Recente sluiters hypotheek die dienstverleningsdocument hebben gelezen
n = 254

Hypotheeksluiters besteden gemiddeld 7 uur aan gesprekken met adviseurs

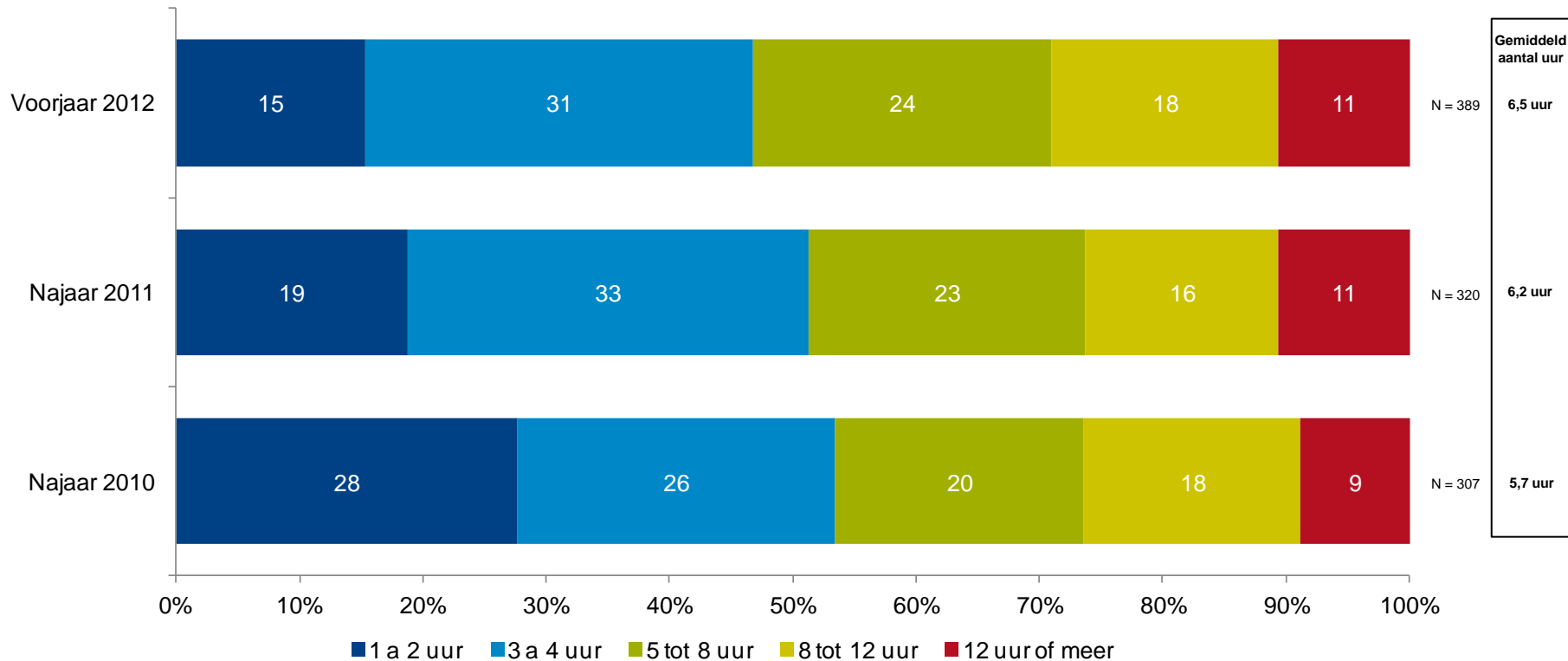


- ✓ Hypotheeksluiters besteden gemiddeld 7 uur aan gesprekken met adviseurs om een juiste keuze te maken voor soort hypotheek en aanbieder.
- ✓ Verbouwers (34%) en 55+ers (38%) hebben vaker een kort gesprek (tussen de 1 a 2 uur) met een adviseur gehad.
- ✓ Circa één op de drie herintreders (33%) heeft meer dan 12 uur aan adviesgesprekken besteed.

Hoeveel uur hebben alle gesprekken met uw adviseur(s) in z'n totaliteit geduurd?

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad
n = 389

Er wordt steeds meer tijd uitgetrokken om over de hypotheek te praten met een adviseur

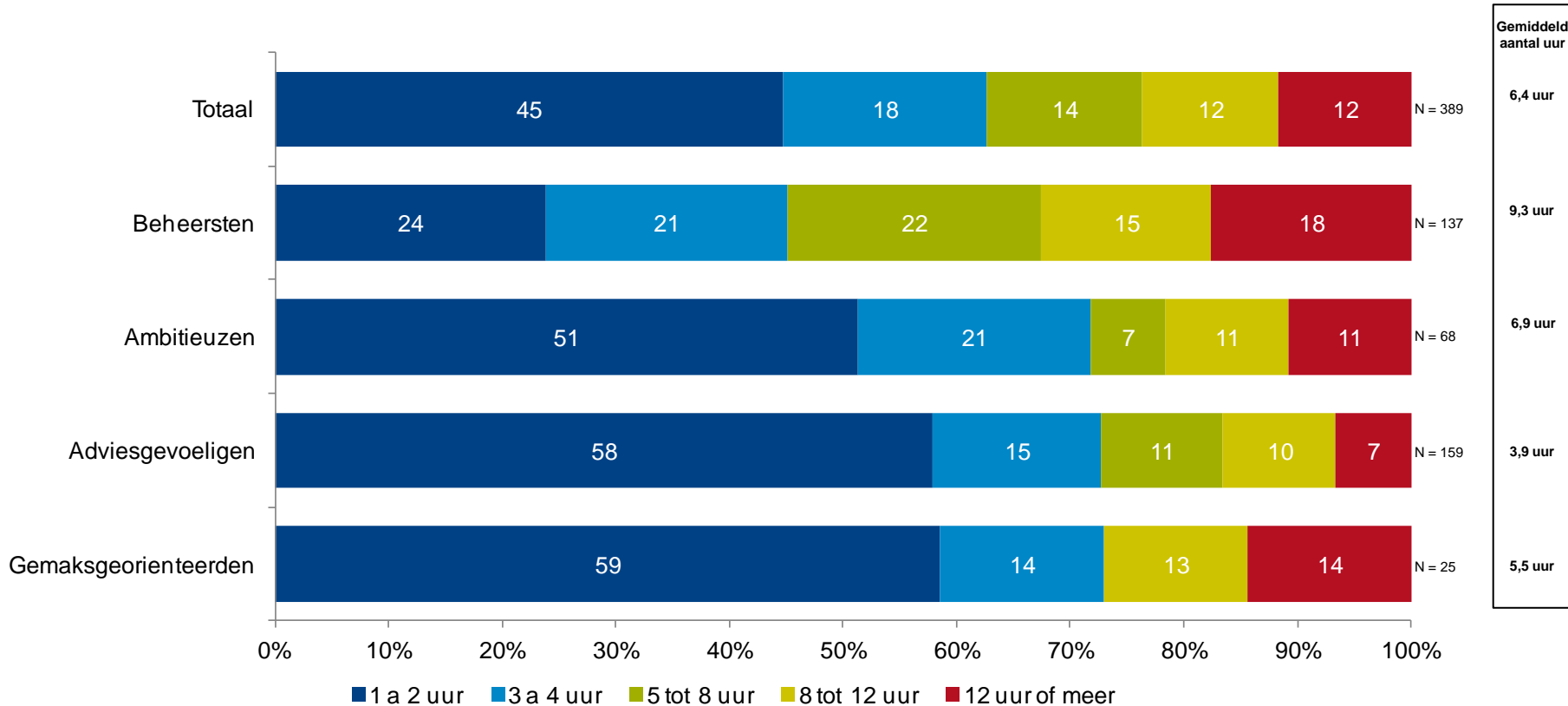


- ✓ Sluiters van een hypotheek trekken meer tijd uit voor adviesgesprekken in vergelijking met 2010 en 2011. Er heeft met name een verschuiving plaatsgevonden bij de korte gesprekken (1 a 2 uur). Het aandeel van deze gesprekken is in de voorjaarsmeting van 2012 (15%) bijna gehalveerd ten opzichte van de najaarsmeting in 2010 (28%).

Hoeveel uur hebben alle gesprekken met uw adviseur(s) in z'n totaliteit geduurd? (in de tijd)

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

Hypotheeksluiters besteden gemiddeld 6 uur om zelf informatie te zoeken

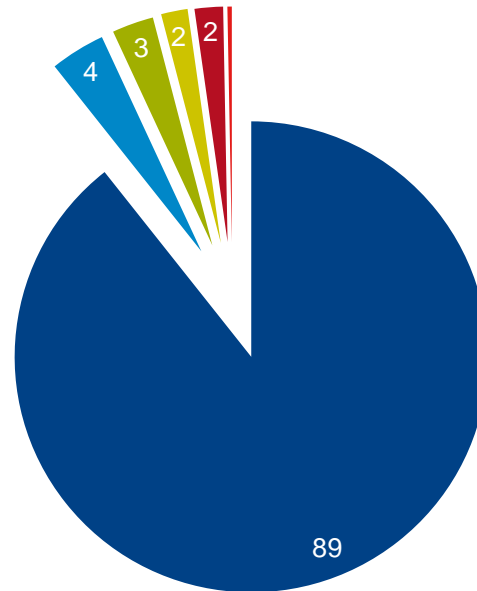


- ✓ Naast adviesgesprekken besteed men gemiddeld ruim 6 uur aan het zelf zoeken van informatie om een juiste keuze voor de soort hypotheek en de aanbieder van de hypotheek te maken.
- ✓ Beheersten bouwen voor het zelf zoeken van informatie de meeste tijd in. Adviesgevoeligen laten zich liever adviseren en steken minder tijd in het zelf zoeken van een geschikte hypotheek en aanbieder.
- ✓ 55+ers (62%) en lageropgeleide (60%) besteden vaker minder dan 1 a 2 uur aan het zelf zoeken van informatie.

Hoeveel uur heeft u, buiten de adviesgesprekken, zelf besteed om een goede keuze te kunnen maken?

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad
n = 389

Circa negen op de tien hypotheek wordt door middel van persoonlijk gesprek afgesloten



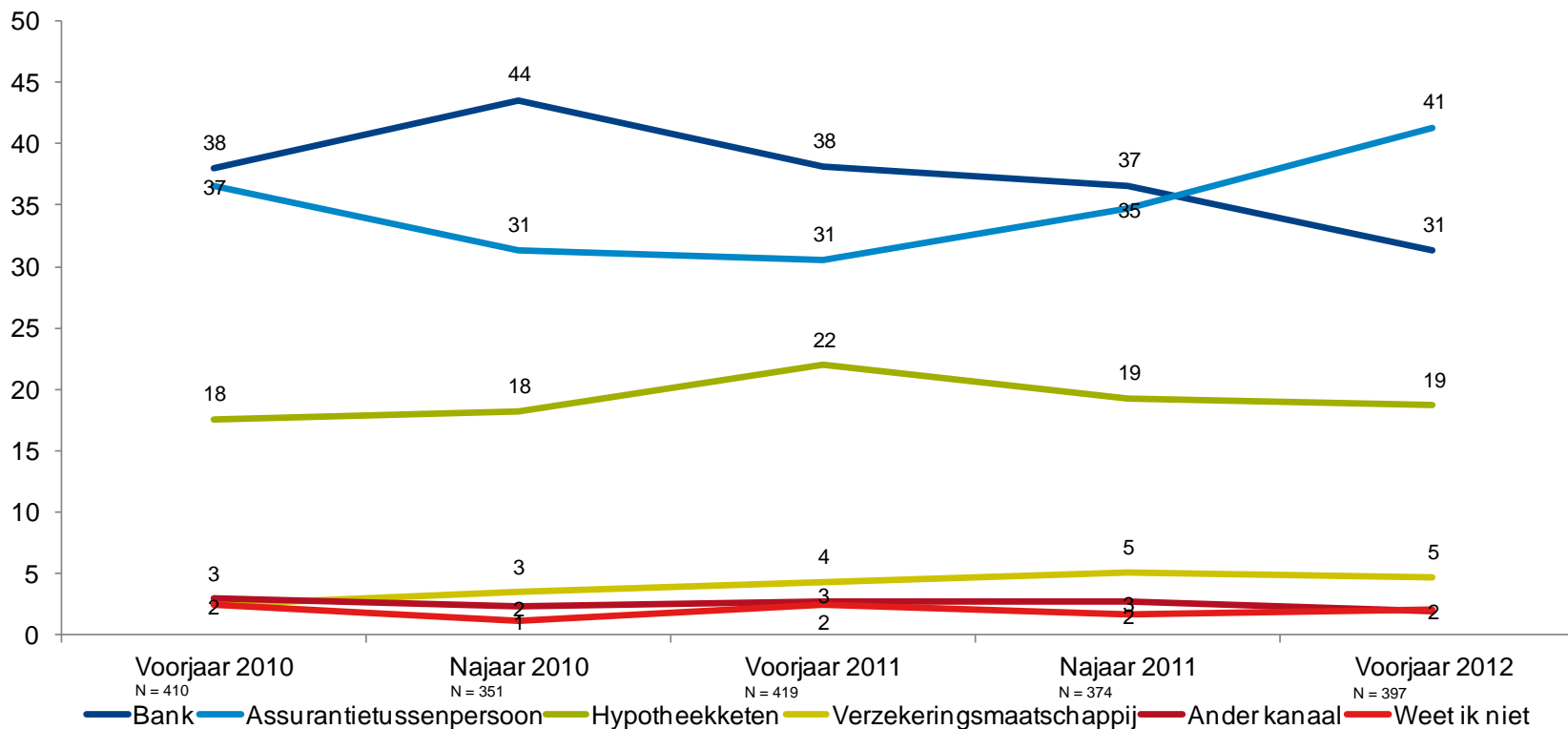
■ Door middel van een persoonlijk gesprek ■ Via de post ■ Telefonisch ■ Via internet ■ Op andere wijze ■ Weet niet

- ✓ Een persoonlijk gesprek bij een tussenpersoon, adviseur of medewerker van een bank/verzekeraar is de meest gangbare wijze voor het afsluiten van een nieuwe hypotheek (89%).

Op welke wijze (medium) heeft u uw hypotheek afgesloten?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

De assurantietussenpersoon is het meest gebruikte kanaal voor afsluiten van de hypotheek

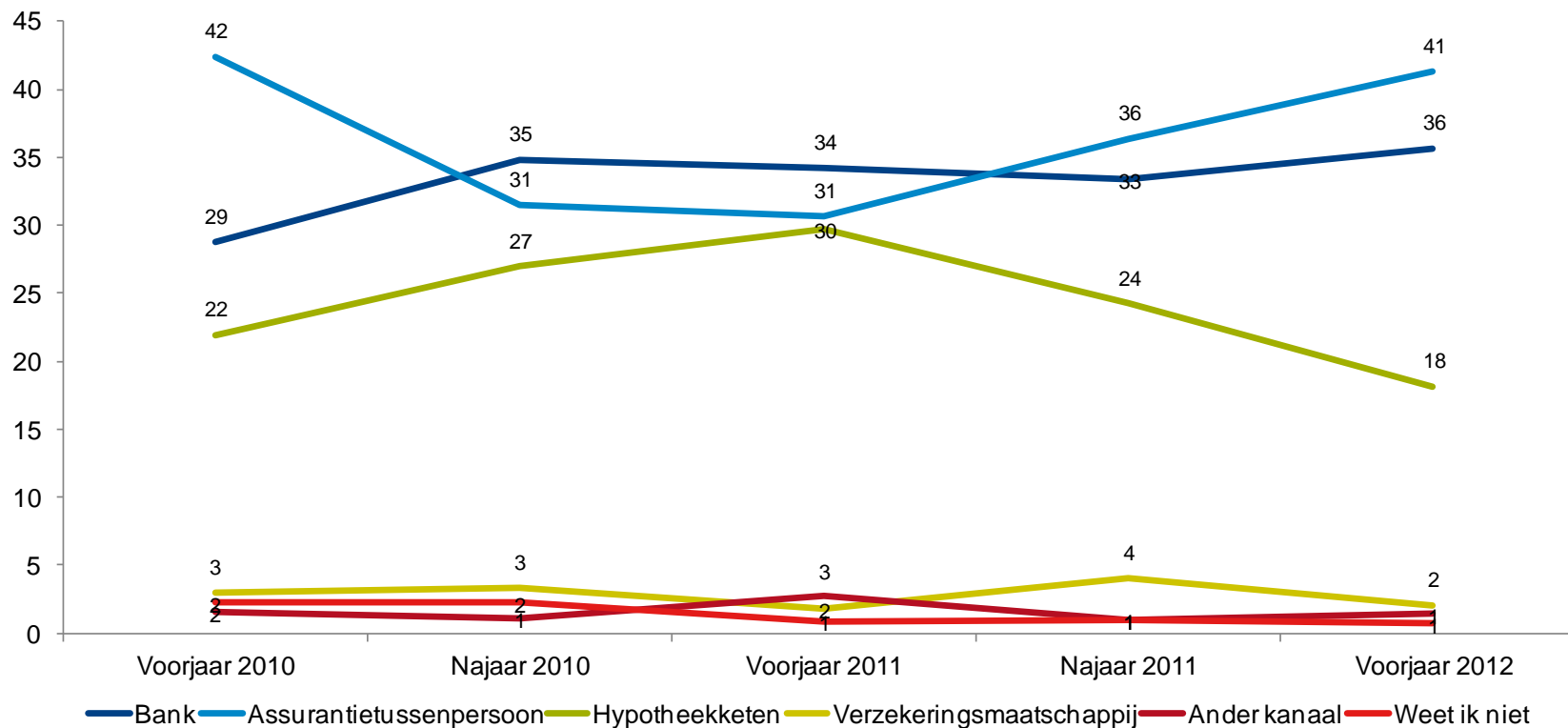


- ✓ Circa vier op de tien hypotheeksluiters (41%) heeft via de assurantietussenpersoon de hypotheek gesloten. Hiermee is het aandeel van het intermediaire kanaal voor het eerst groter dan het bancaire kanaal (31%).
- ✓ 55+ers sluiten het vaakst via het bancaire kanaal (50%) en relatief weinig via de assurantietussenpersoon (24%).

Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek afgesloten? (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek

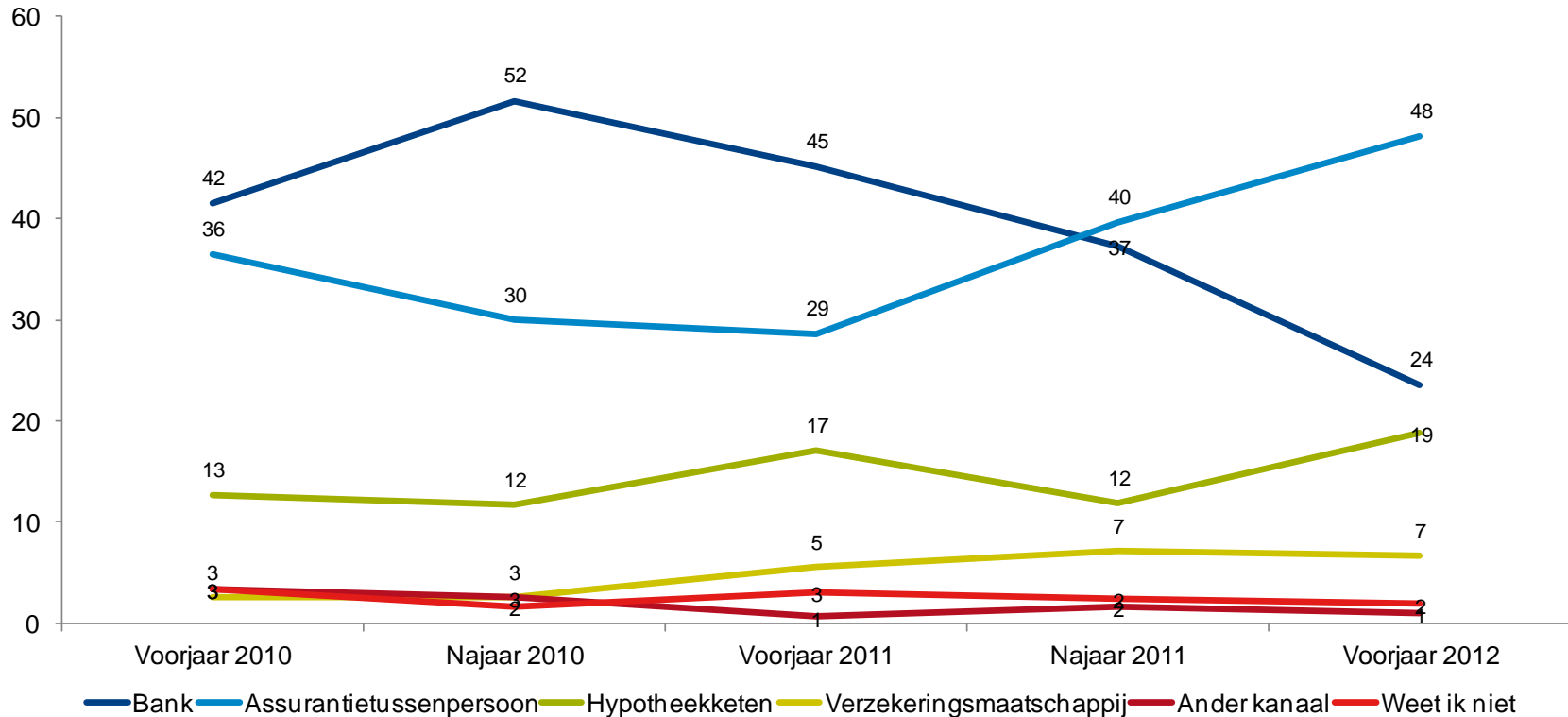
Bij starters is assurantietussenpersoon meest gebruikte kanaal voor afsluiten van de hypotheek



Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek afgesloten (in de tijd)

Alle recente starters hypotheek

Bij oversluiters assurantietussenpersoon ook meest gebruikte kanaal voor afsluiten hypotheek

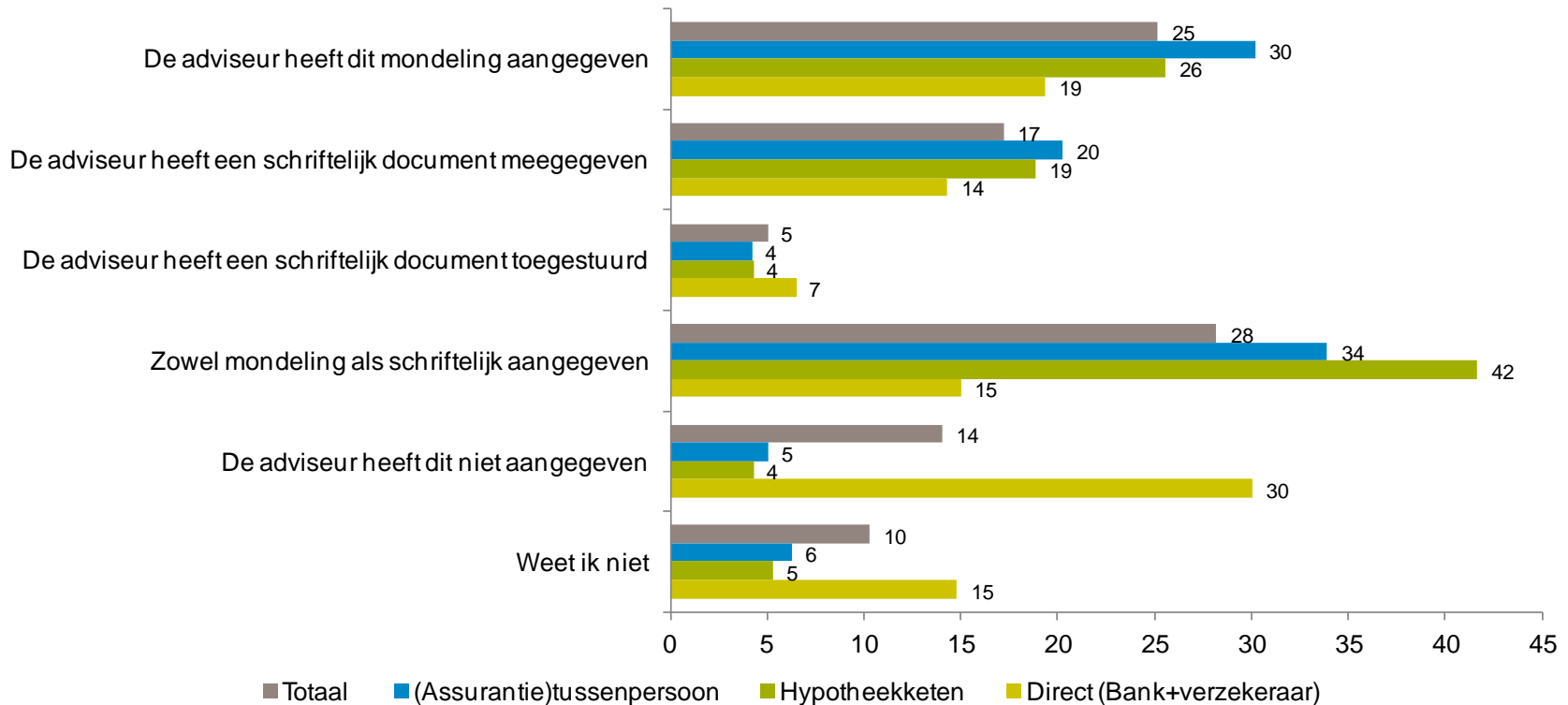


Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek afgesloten? (in de tijd)

Alle recente oversluiters hypotheek

Beloning

Assurantietussenpersonen en hypotheekwinkels maken over het algemeen de beloning transparant

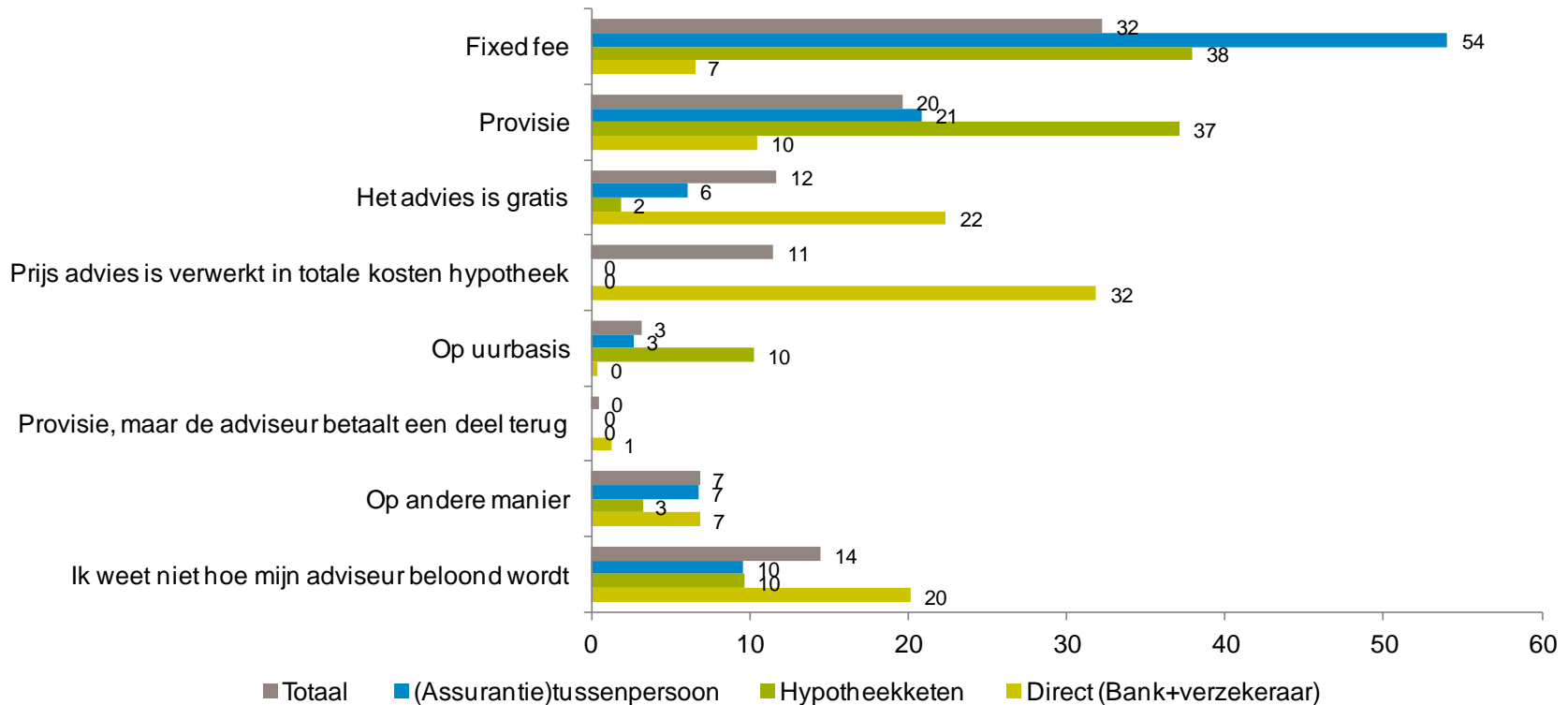


- ✓ Adviseurs die werken voor een hypotheekwinkel maken de vergoeding die zij ontvangen voor de diensten die ze leveren het meest transparant (91%). Ook assurantietussenpersonen laten weten op welke wijze zij worden betaald (89%).
- ✓ Ruim de helft van de adviseurs bij banken en verzekeraars (55%) geeft inzicht in de beloning voor geleverde diensten.

Op welke wijze heeft de adviseur aangegeven hoe hij voor zijn diensten wordt beloond?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Fixed fee en provisie zijn de meest voorkomende beloningsvormen

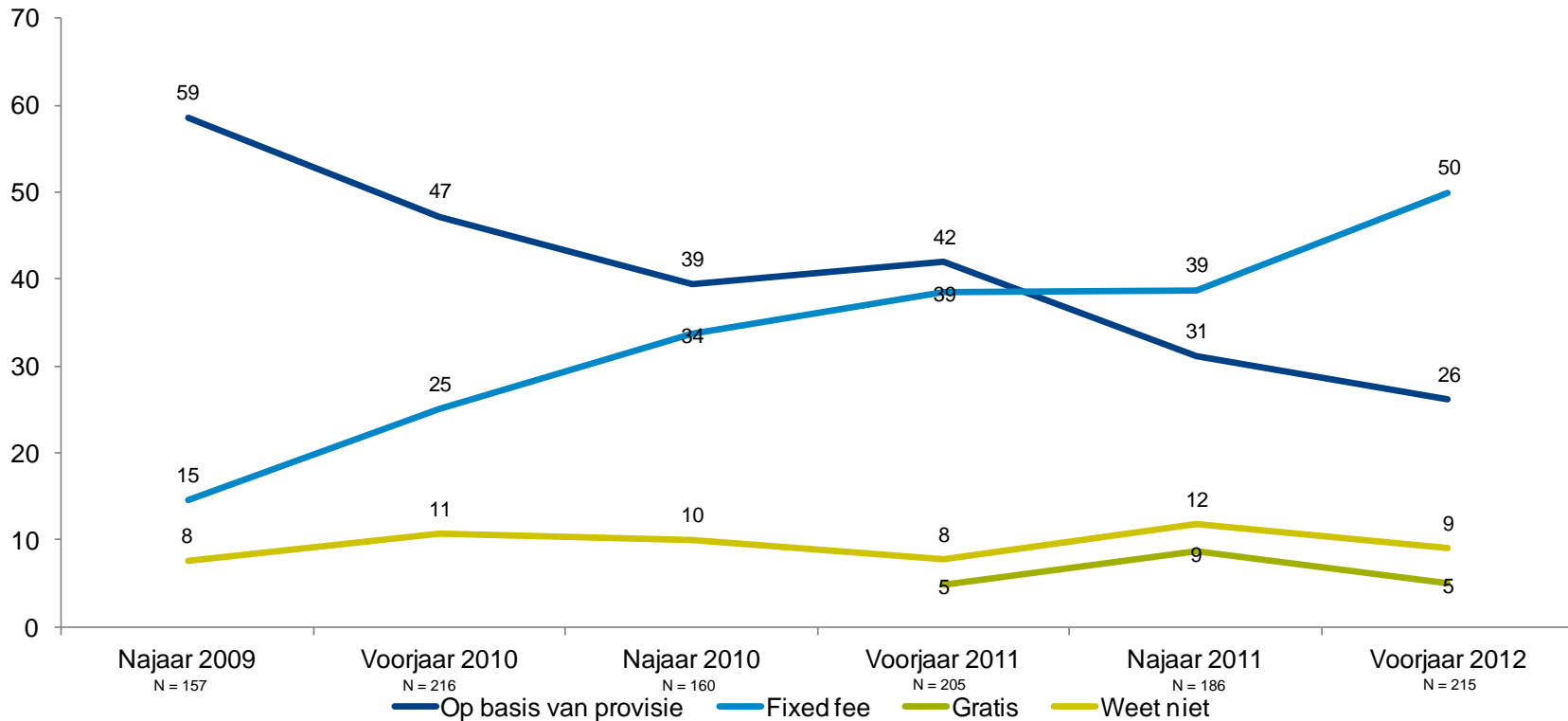


- ✓ Eén op de drie hypotheekadviseurs (32%) wordt beloond op basis van een van tevoren afgesproken bedrag (fixed fee). Bij tussenpersonen (54%) wordt meer dan helft beloond op basis van fixed fee.
- ✓ Beloning op basis van provisie komt met name voor bij personen die via een hypotheekwinkel de hypotheek afgesloten hebben (37%).
- ✓ Circa één vijfde van de personen die direct bij de bank of verzekeraar gesloten heeft (22%), denkt dat het advies gratis is.

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Beloning op basis van fixed fee stijgt ten koste van provisie

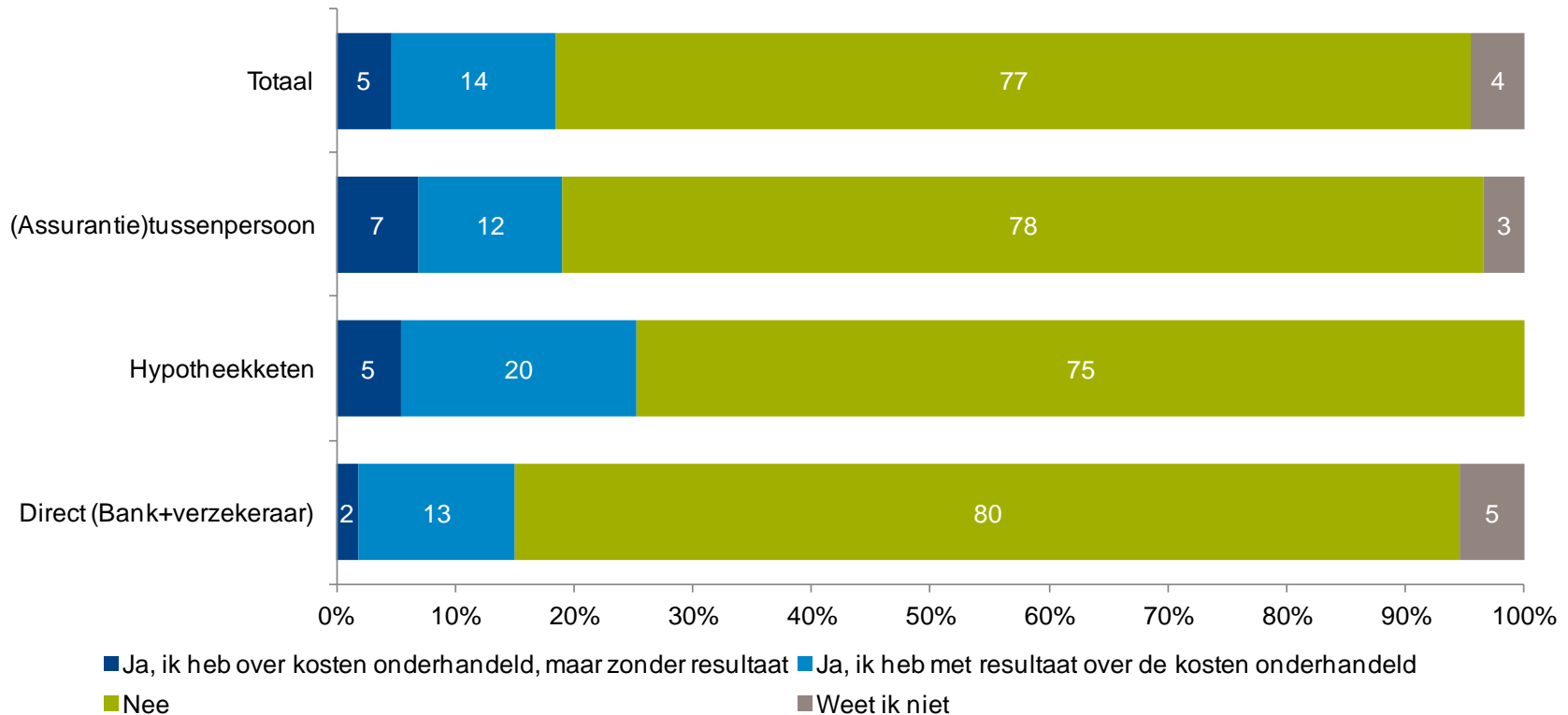


- ✓ Het aandeel adviseurs dat op basis van fixed fee wordt beloond stijgt ten koste van adviseurs die op provisiebasis werken.
- ✓ Het aandeel sluiters dat niet weet hoe de adviseur wordt beloond is vrijwel gelijk gebleven in de afgelopen jaren.

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond? (in de tijd)

Alle recente sluiters hypotheek die via een (assurantie)tussenpersoon of hypotheekketen gesloten hebben via een persoonlijk gesprek

Circa één op de vijf onderhandelt over de kosten van het hypotheekadvies



- ✓ Bij het afsluiten van de hypotheek onderhandelt circa één op de vijf (19%), met wisselend succes, over de kosten van het hypotheekadvies die aan de adviseur moet worden betaald.
- ✓ Het loont om te onderhandelen met de adviseur want ongeveer drie op de vier sluiters die onderhandelt boekt resultaat.
- ✓ Het aantal sluiters dat onderhandelt over de kosten voor hypotheekadvies is gelijk gebleven in vergelijking met de afgelopen metingen.

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

Alle recente sluiters hypotheek
n = 397

Bijlagen

Onderzoeksverantwoording

- ✓ **Doel:** in kaart brengen van ontwikkelingen in het financiële keuzegedrag van de Nederlandse financiële consument.
- ✓ **Veldwerkperiode:** 26 april t/m 13 mei 2012.
- ✓ **Doelgroep:** representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (18+), waarbij een oversampling is gehanteerd van mensen die in de periode november 2011 tot en met april 2012 een hypotheek hebben afgesloten.
- ✓ **Weging:** De representatieve steekproef is herwogen naar een afspiegeling van de Nederlandse bevolking (18+) en gewogen naar leeftijd, geslacht, opleiding en district. De groep hypotheeksluiters is gewogen naar leeftijd.
- ✓ **Methode:** online onderzoek, vooraf is het volledige panel gescreend om de juiste groepen consumenten voor dit onderzoek te kunnen benaderen.
- ✓ **Steekproefomvang:** de netto steekproef bestaat uit 414 respondenten die representatief zijn voor de Nederlandse bevolking (18+) en uit 397 recente sluiters van een hypotheek.
- ✓ **Rapportage:** Alle verschillen tussen AFM segmentatie (zie volgende dia), leeftijdsgroepen, opleidings- en inkomensniveau die zijn beschreven, zijn significant.
- ✓ Belangrijk in het onderzoek zijn de vier soorten financieel beslissers, uitgelegd op de volgende slide.



Beheerst



Ambitieuw



Adviesgevoelig

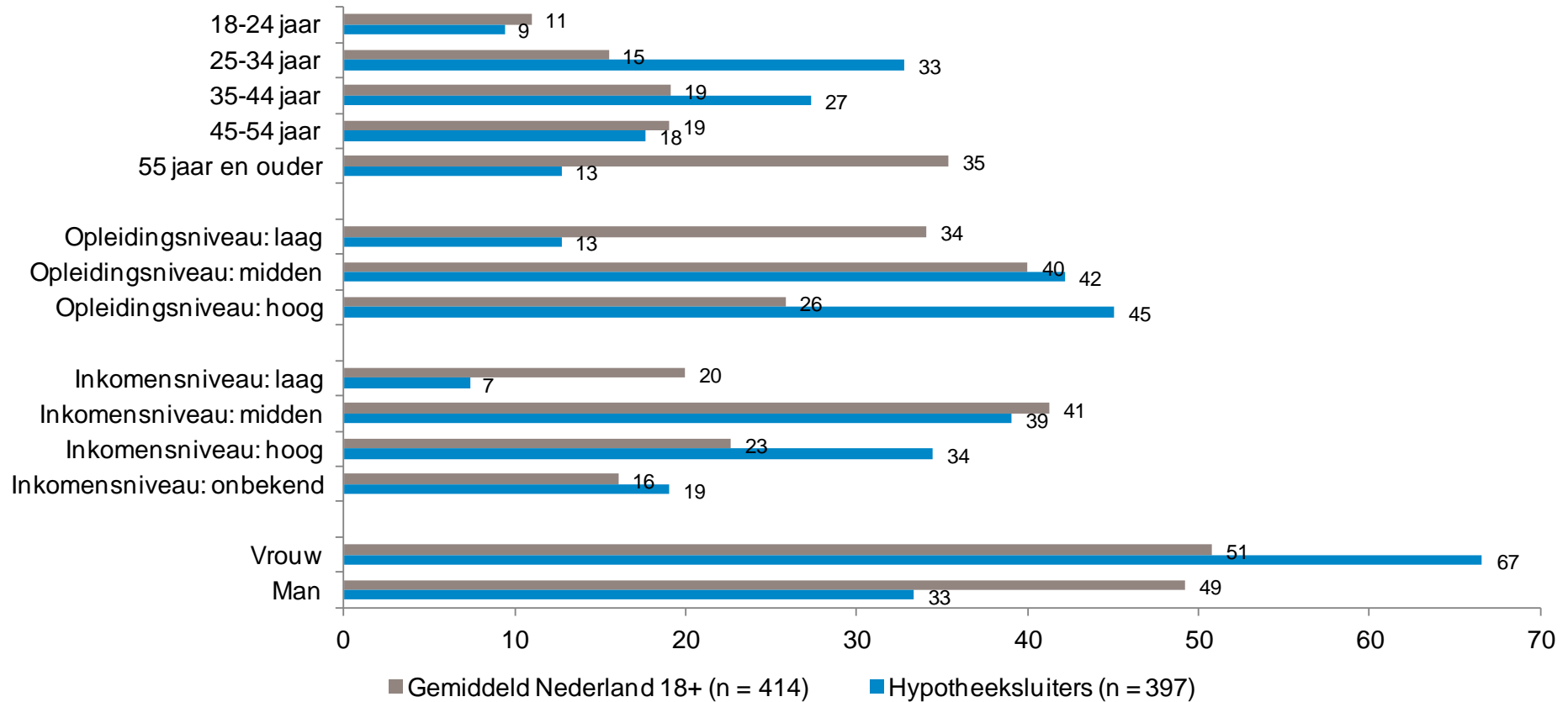


Gemaksgeoriënteerd

Consumentensegmentatie

- ✓ In de rapportage worden termen voor verschillende typen financieel beslissers genoemd. 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

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken



Steekproefoverzicht naar type financieel beslisser

