



AFM Consumentenmonitor najaar 2015

Hypotheeken

November 2015

- ✓ Voor u ziet u de rapportage van de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het najaar van 2015. Het betreft hier het deelonderwerp “hypotheken”.
- ✓ In het rapport wordt aandacht besteed aan recente sluiters van een hypotheek: personen die in de periode april 2015 t/m oktober 2015 een hypotheek hebben afgesloten. Er wordt ingegaan op het profiel, het oriëntatie- en afsluitproces, dienstverleningsdocument, beloning en nazorgdiensten.
- ✓ Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen.
- ✓ Alle verschillen tussen AFM segmentatie (kijk voor meer informatie in de bijlage), leeftijdsgroepen, opleidings-, inkomens- en vermogensniveaus die zijn beschreven, zijn significant.

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksresultaten in detail

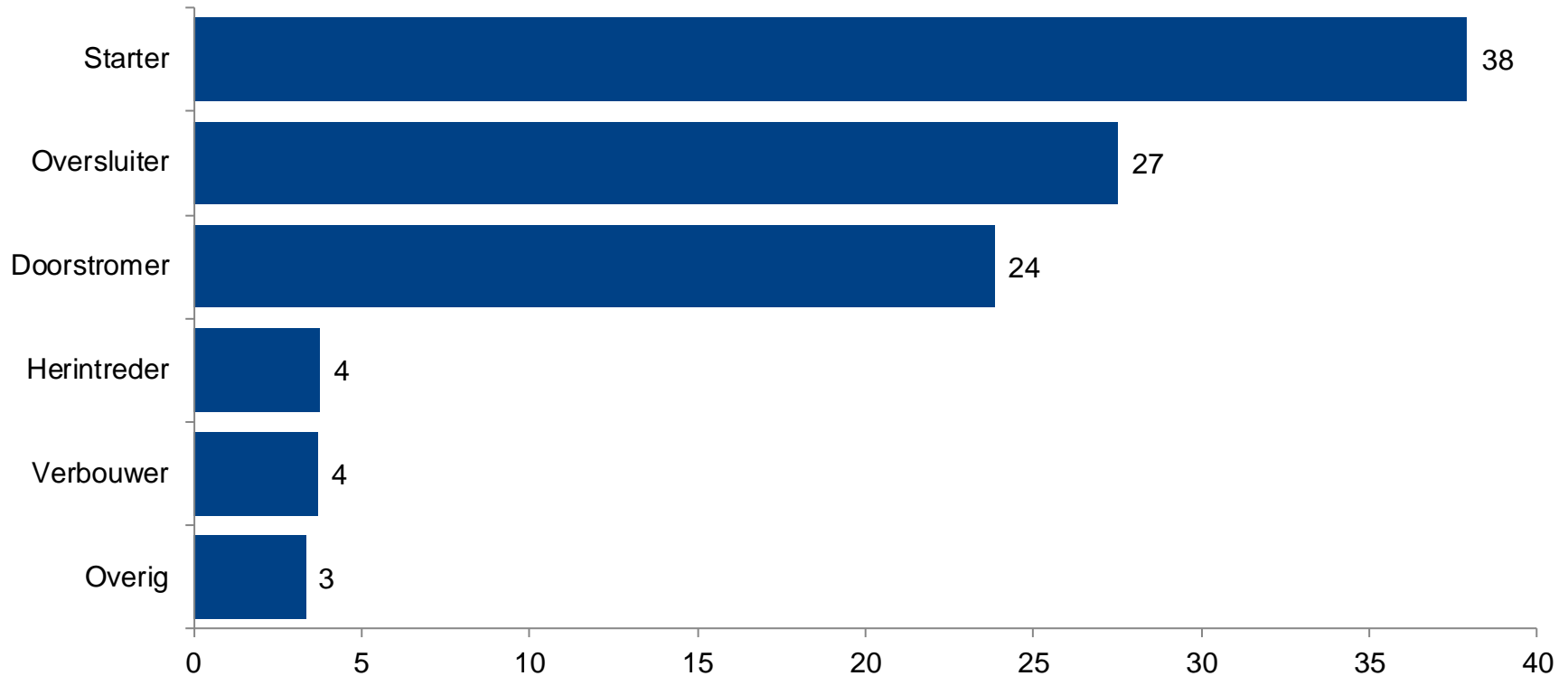
- Hypotheeksluiters
- Oriëntatie- en afsluitproces
- Beloning en nazorgdiensten

2. Bijlagen

Onderzoeksresultaten in detail

Hypotheeksluiters

Ruim een op de drie recente hypotheeksluiters is een starter

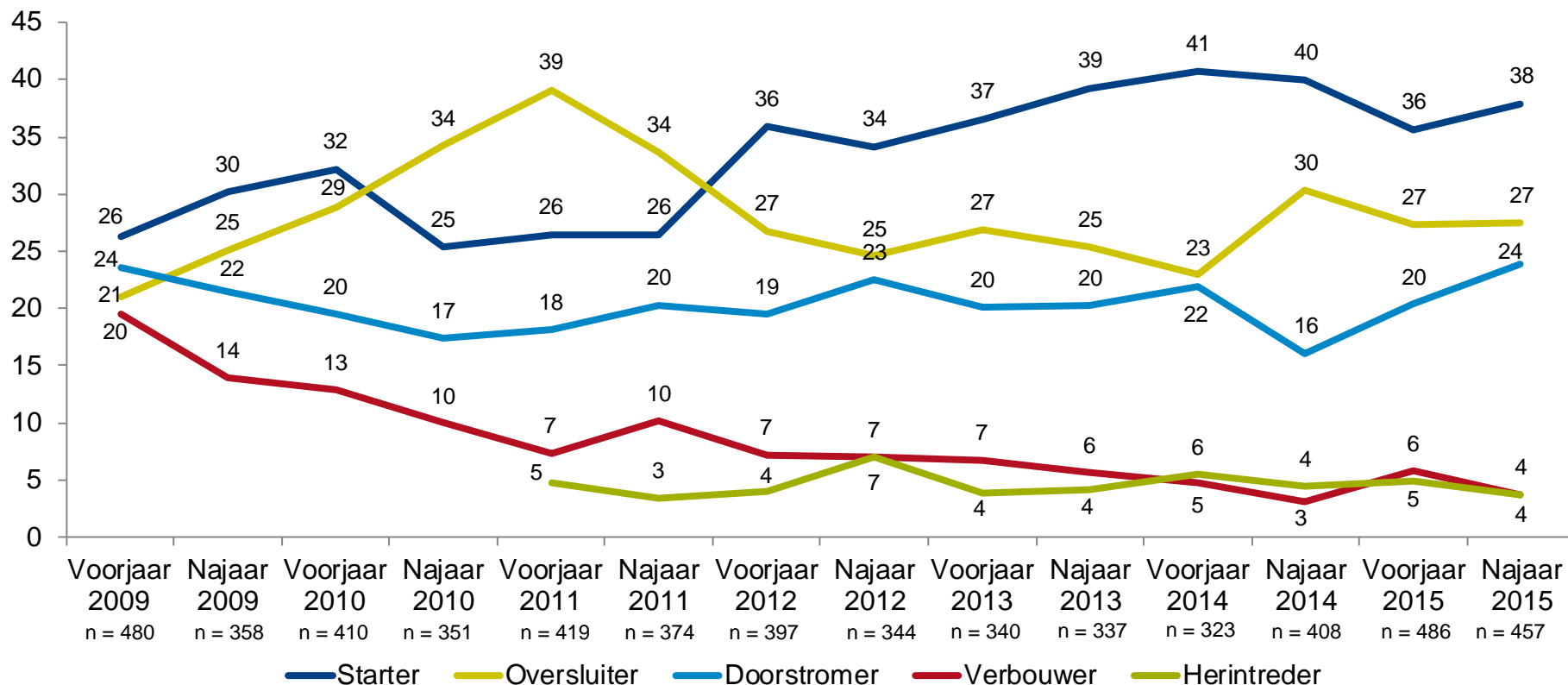


- ✓ Ruim een derde van diegenen die het afgelopen halfjaar een hypotheek hebben afgesloten (38%) is een starter op de koopwoningmarkt, ruim een kwart (27%) is oversluiter, 24% is doorstromer.
- ✓ Onder de hypotheeksluiters tot 34 jaar zijn (logischerwijs) meer starters (<25 jaar: 73%, 25-34 jaar: 55%).
- ✓ Onder degenen met een lager opleidingsniveau zijn relatief meer oversluiters (39%) en minder starters (19%).

Type hypotheeksluiter

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Aandeel van starters blijft het grootst



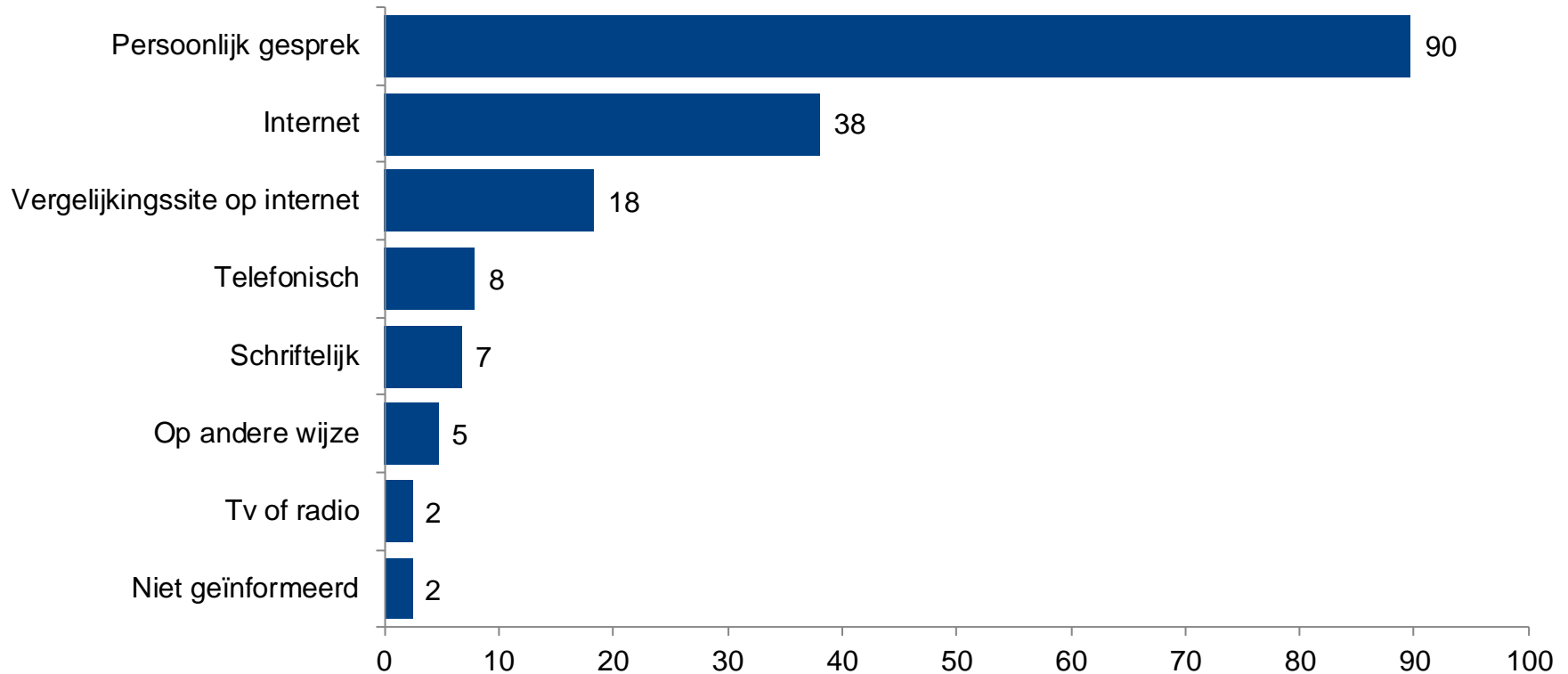
✓ Ten opzichte van een jaar geleden, zijn er meer doorstromers (van 16% naar 24%).

Type hypotheeksluiter

Alle recente sluiters hypotheek

Oriëntatie- en afsluitproces

Meeste hypotheeksluiters hebben een persoonlijk gesprek gevoerd om zich te oriënteren

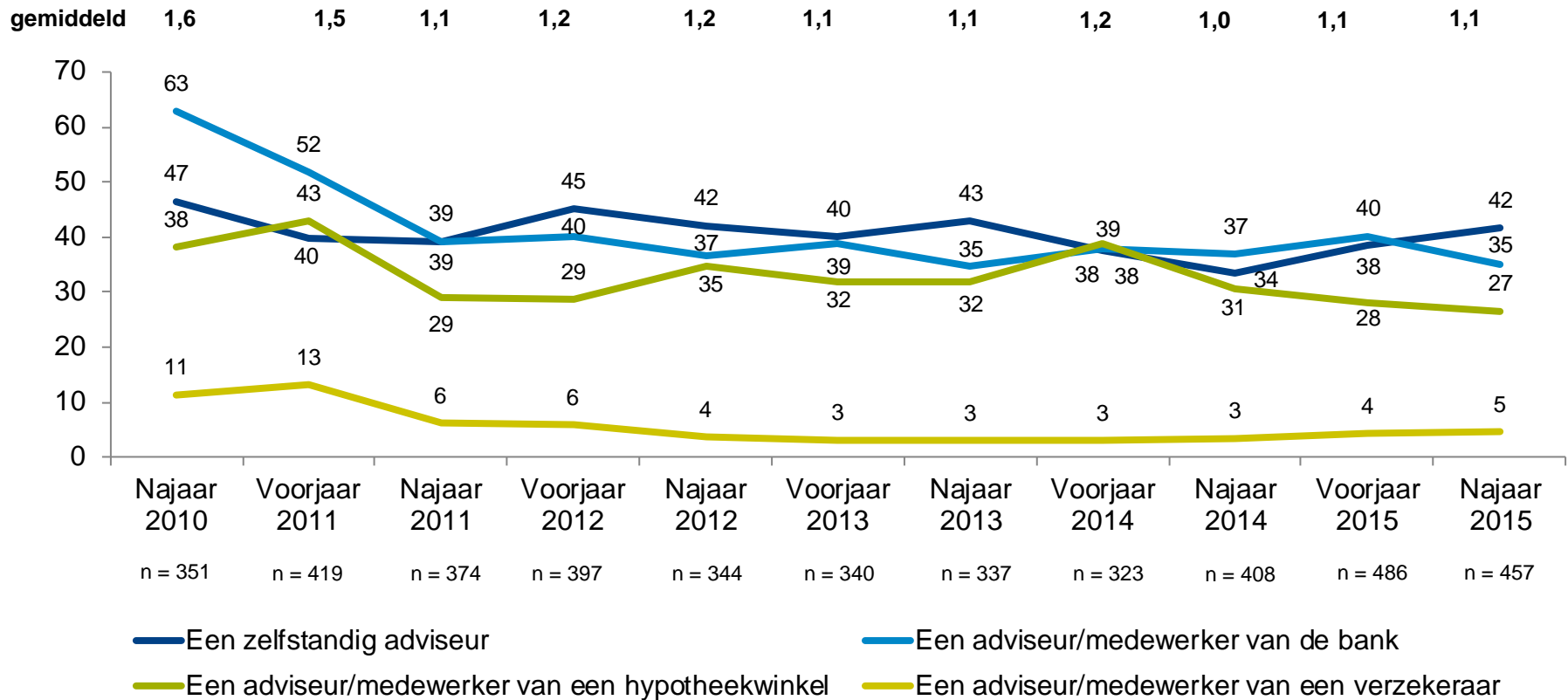


- ✓ Naast een persoonlijk adviesgesprek, oriënteert ruim een derde zich met behulp van internet (38%) en 18% specifiek via een vergelijkingssite op internet.
- ✓ Starters oriënteren zich vaker op meer verschillende wijzen dan de overige hypotheeksluiters. Starters oriënteren vooral via een persoonlijk gesprek (95%), internet (51%) en vergelijkingssites (26%).

Op welke manier(en) heeft u zich georiënteerd om uiteindelijk een goede keuze te kunnen maken voor de soort hypotheek en de aanbieder van de hypotheek?
Meer antwoorden mogelijk

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Gemiddeld aantal type adviseurs waarmee men een adviesgesprek heeft gehad blijft 1,1

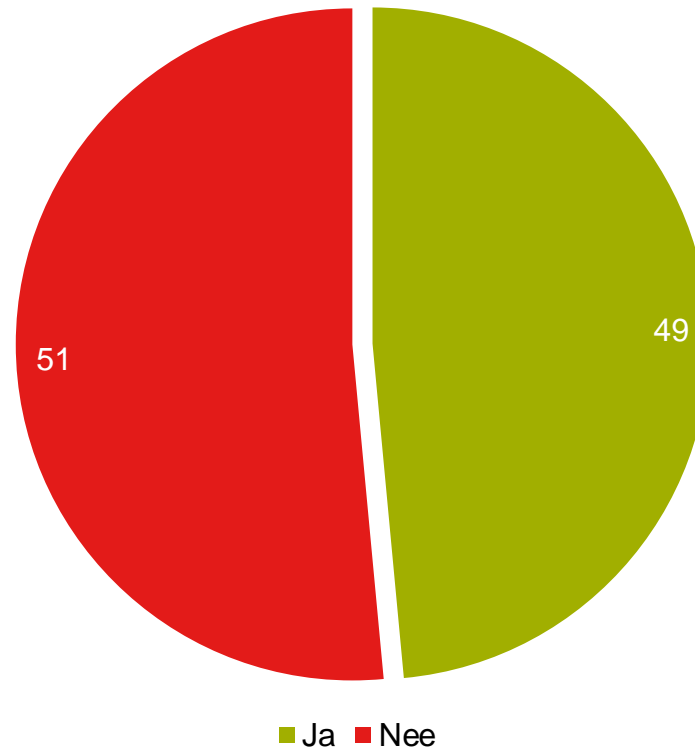


- ✓ Gemiddeld heeft men met 1,1 type adviseur een adviesgesprek gevoerd; dit is gelijk aan een half jaar geleden.
- ✓ De zelfstandig adviseur heeft deze meting het hoogste aandeel (42%), gevolgd door de adviseur/medewerker van een bank (35%).
- ✓ Gemaksgeoriënteerden en hypotheeksluiters met een hoger vermogen hebben relatief vaker een adviesgesprek gehad met een adviseur of medewerker van een bank (59% resp. 54%).

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

Alle recente sluiters hypotheek

Helpt van hypotheeksluiters die geen adviesgesprek heeft gehad, is niet op de hoogte van kennistoets



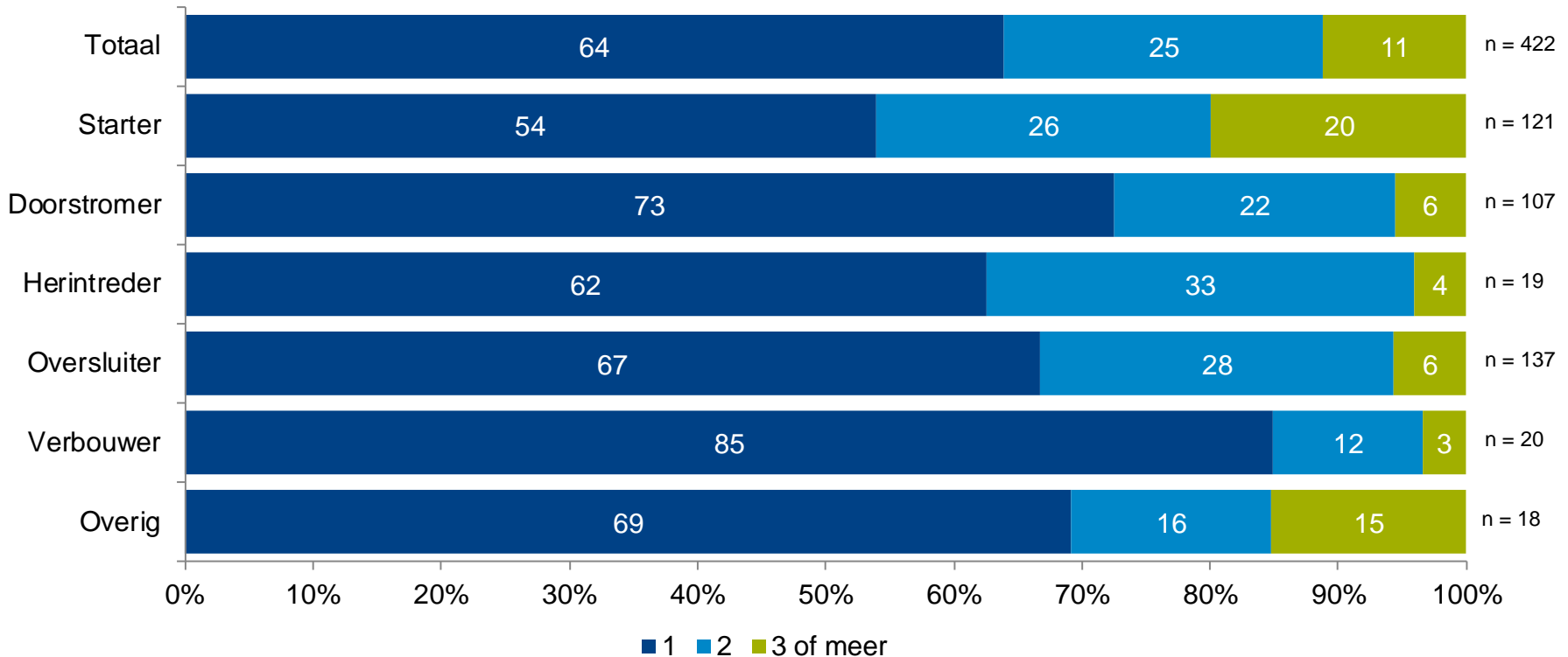
- ✓ Als men zonder advies een hypotheek wil aanschaffen, is het sinds 1 januari 2013 verplicht om te toetsen of men over voldoende kennis en ervaring beschikt. De helft van de hypotheeksluiters die geen adviesgesprek heeft gehad, is niet op de hoogte van de kennis- en ervaringstoets (51%).
- ✓ Een zeer kleine minderheid (2%) sluit zonder advies een hypotheek af (execution only, kennis- en ervaringstoets ingevuld). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande metingen.
- ✓ Een kwart (25%) van diegenen die op de hoogte zijn van de kennis- en ervaringstoets heeft deze niet ingevuld.

*De uitkomsten op deze slide moeten als indicatief worden beschouwd, vanwege het geringe aantal waarnemingen.

Op de hoogte van kennis- en ervaringstoets?

Recente sluiters hypotheek die geen adviesgesprek hebben gehad
n = 35

Ruim een derde van de hypotheeksluiters heeft bij verschillende adviseurs gesprekken gevoerd

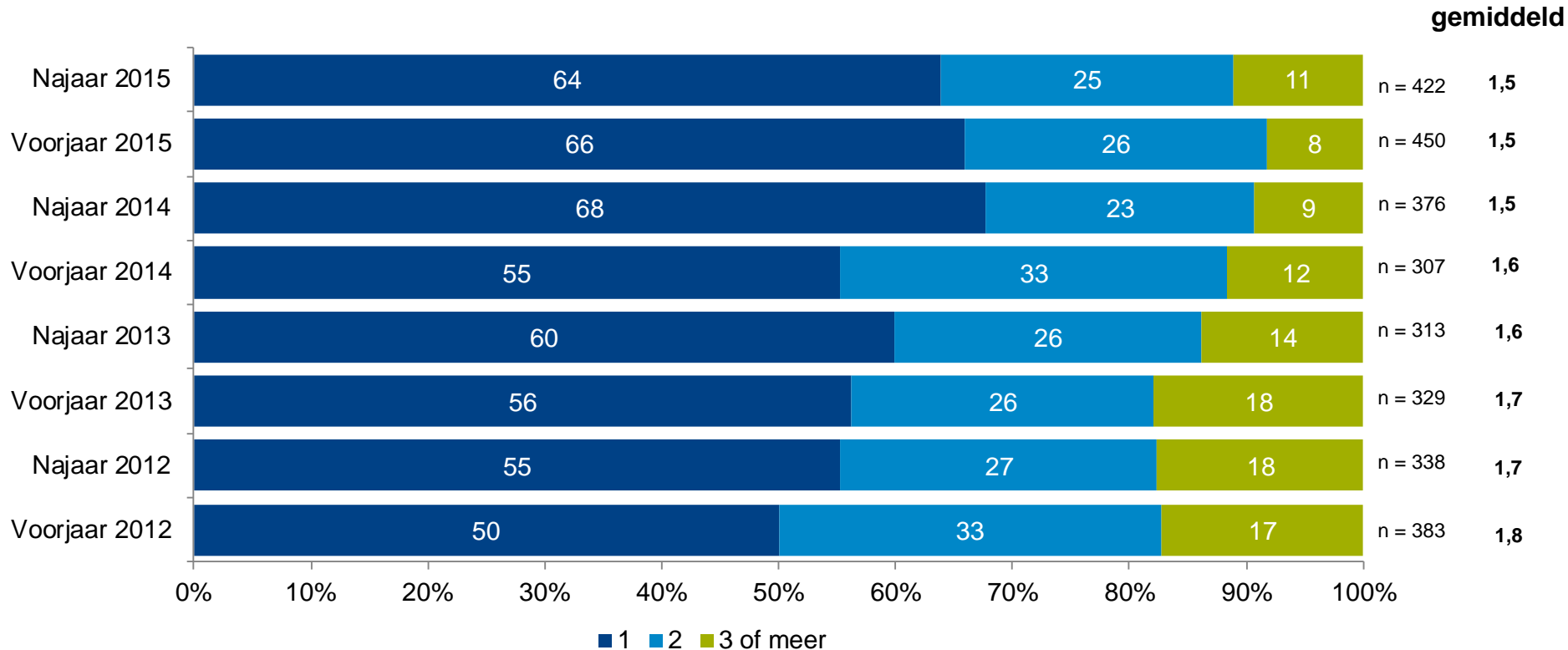


- ✓ Starters voeren relatief vaak 3 of meer oriëntatie- en/of adviesgesprekken (20%).
- ✓ Van degenen die een adviesgesprek bij een bank voerden, voert 73% maar één gesprek.
- ✓ Ook lager opgeleiden voeren vaker maar één gesprek (77%).

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad
n = 422

Aantal oriëntatie- en/of adviesgesprekken met verschillende adviseurs is gelijk aan vorige meting

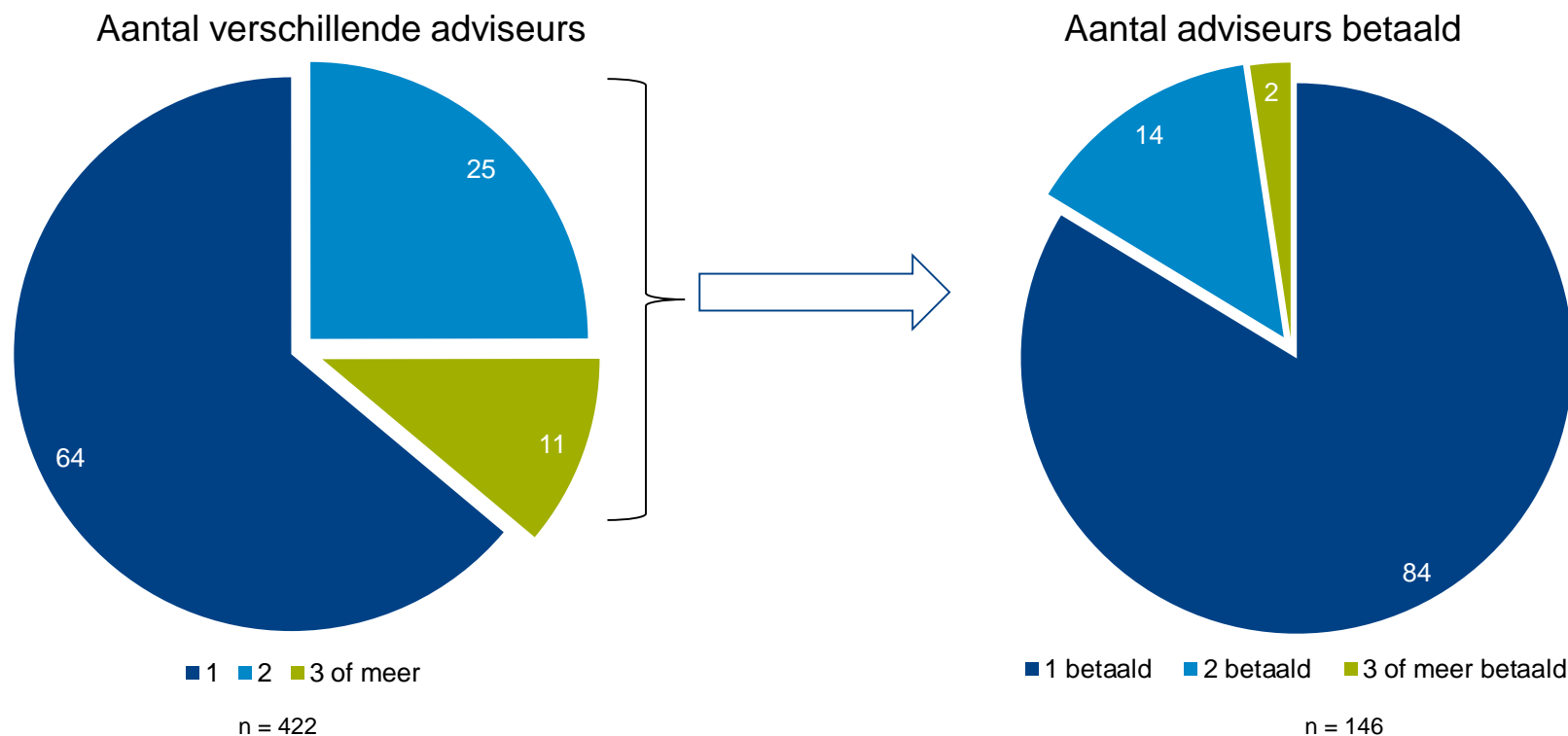


- ✓ Het aantal oriëntatie- en/of adviesgesprekken met verschillende adviseurs liet een dalende lijn zien van 2012 tot 2014: van 1,8 naar 1,5 gemiddeld. Sinds een jaar stabiliseert dit gemiddelde.
- ✓ Vanaf 1 januari 2013 is het provisieverbod op complexe financiële producten van kracht. Dit kan een oorzaak geweest zijn van de dalende lijn.

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

Meerderheid heeft slechts aan één adviseur betaald voor het adviesgesprek



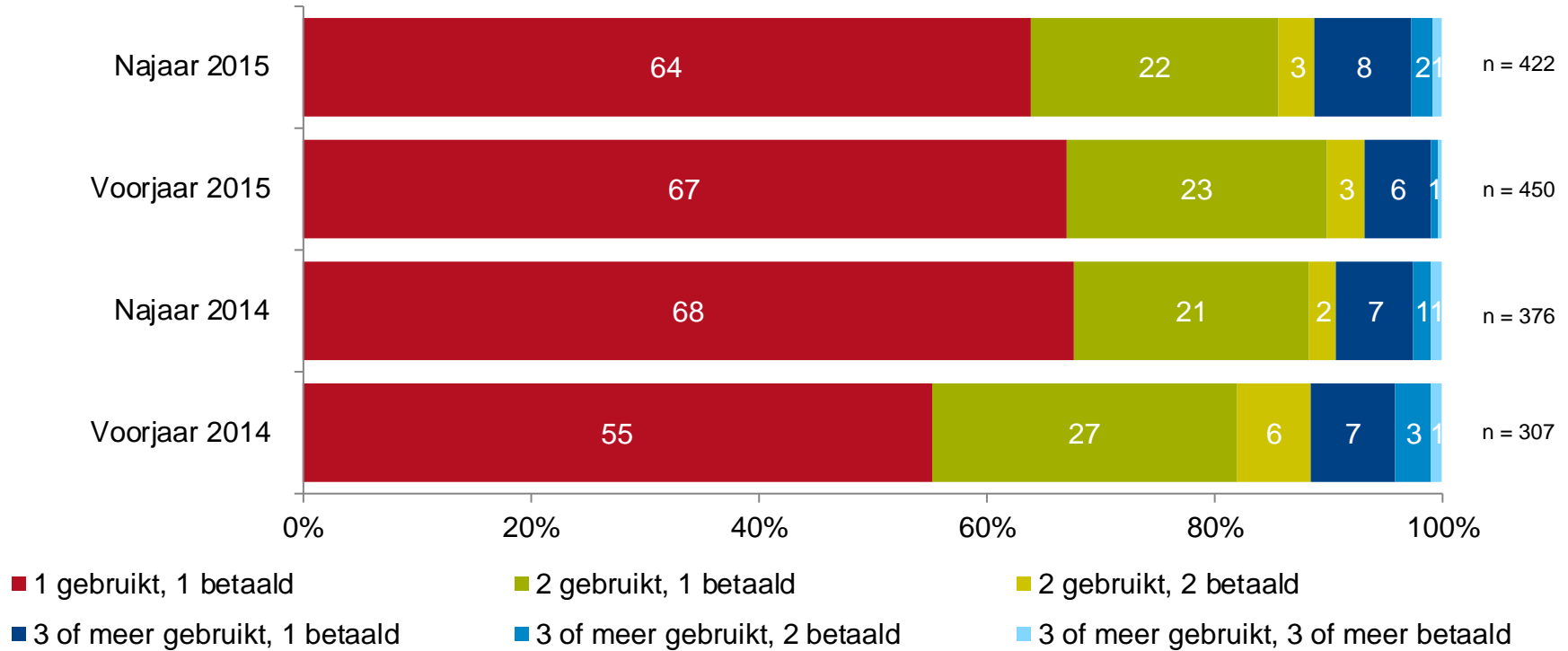
- ✓ Eén op de zes hypotheeksluiters (16%) die een oriëntatie- en/of adviesgesprek heeft gehad bij verschillende adviseurs, heeft meer dan één adviseur betaald voor het adviesgesprek. Veel adviseurs brengen voor het eerste oriënterende gesprek geen kosten in rekening.

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad bij verschillende adviseurs

n = 146

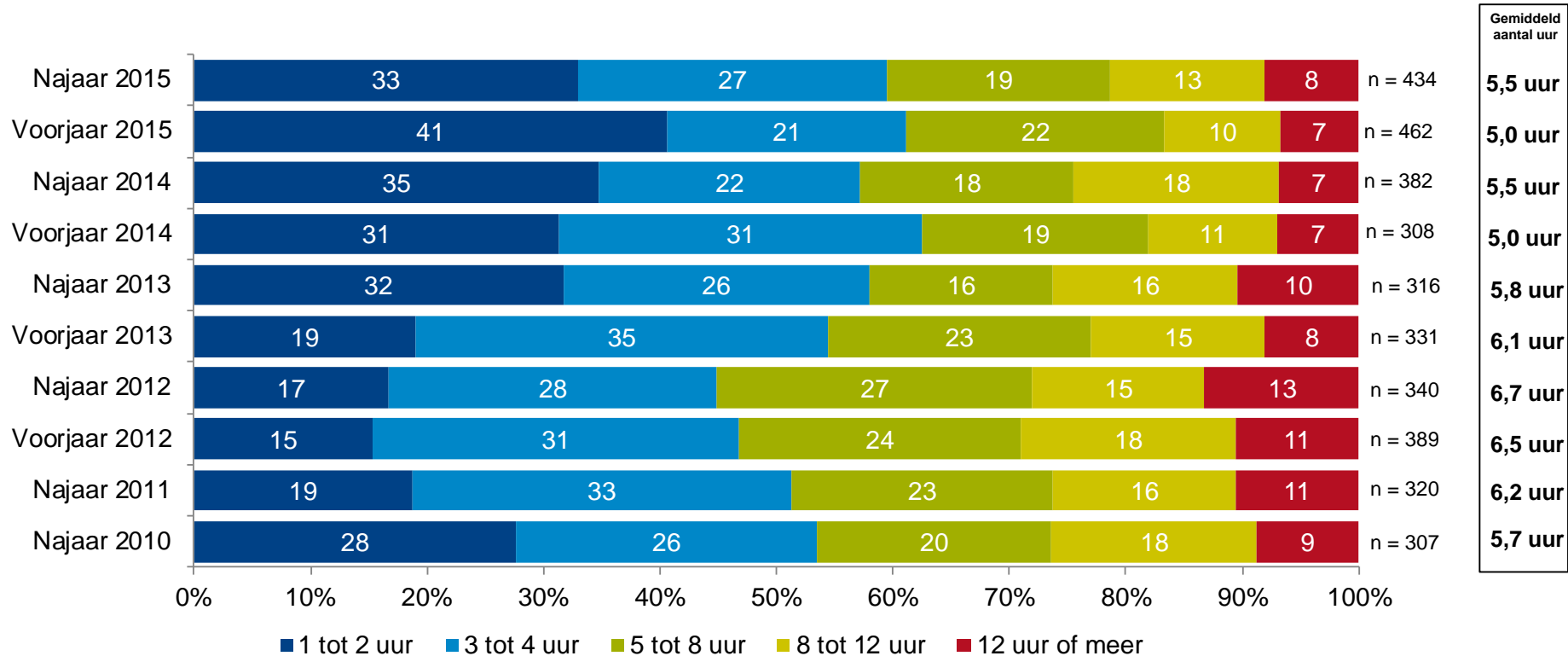
Indien meerdere adviseurs gebruikt, wordt er door de meerderheid maar voor één adviseur betaald



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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

Gemiddeld spreekt de hypotheeksluiter 5,5 uur met de hypotheekadviseur

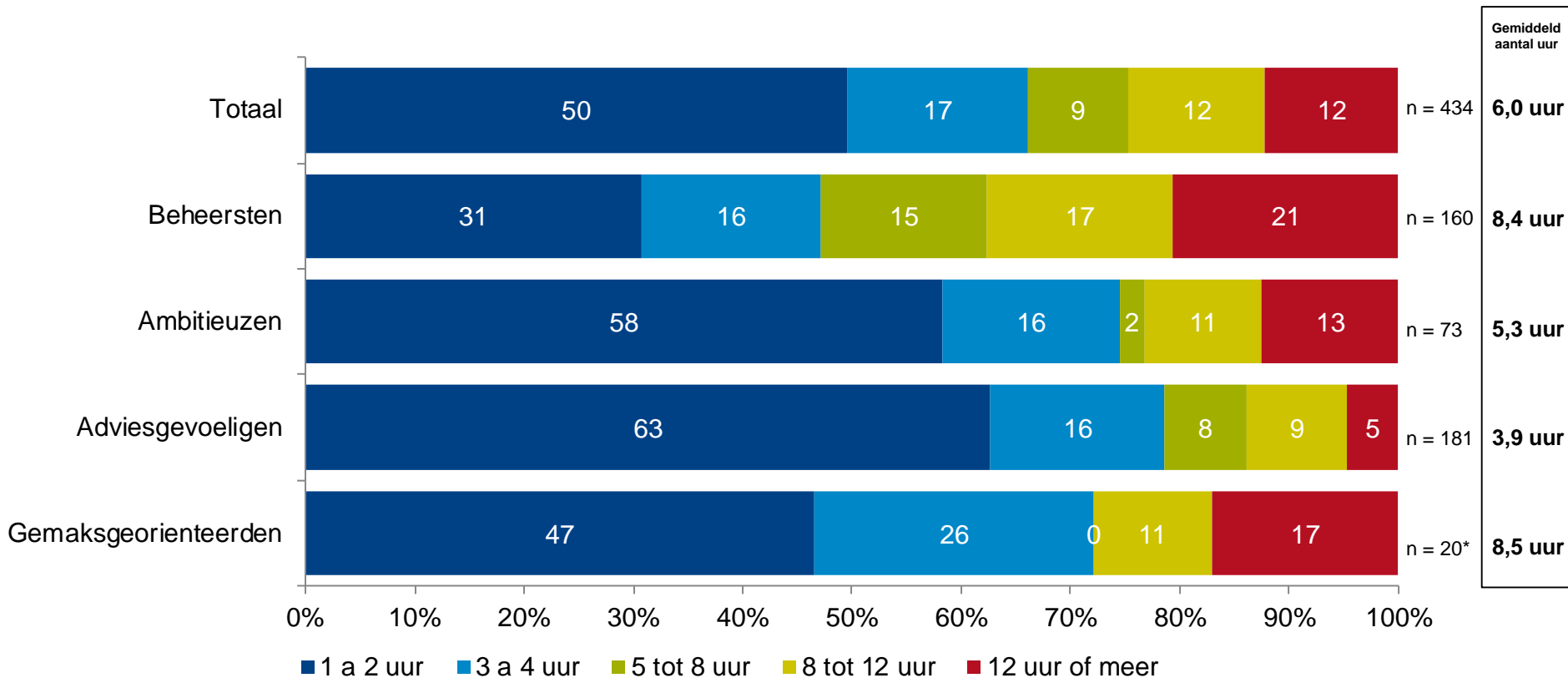


- ✓ De gesprekstijd met de hypotheekadviseur is gemiddeld 5,5 uur, evenals een jaar geleden.
- ✓ Oversluiters (4,5 uur) en verbouwers (3,8 uur) besteden gemiddeld de minste tijd aan advies- en/of oriëntatiegesprekken; starters (6,6 uur) juist de meeste tijd.
- ✓ Afsluiters via een zelfstandig adviseur (5,9 uur) of hypotheekketen (5,8 uur) spenderen gemiddeld de meeste tijd aan advies- en/of oriëntatiegesprekken; bij een bank gemiddeld 4,4 uur en bij een verzekeraar gemiddeld 3,6 uur.

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

Hypotheeksluiters besteden gemiddeld 6 uur om zelf informatie te zoeken



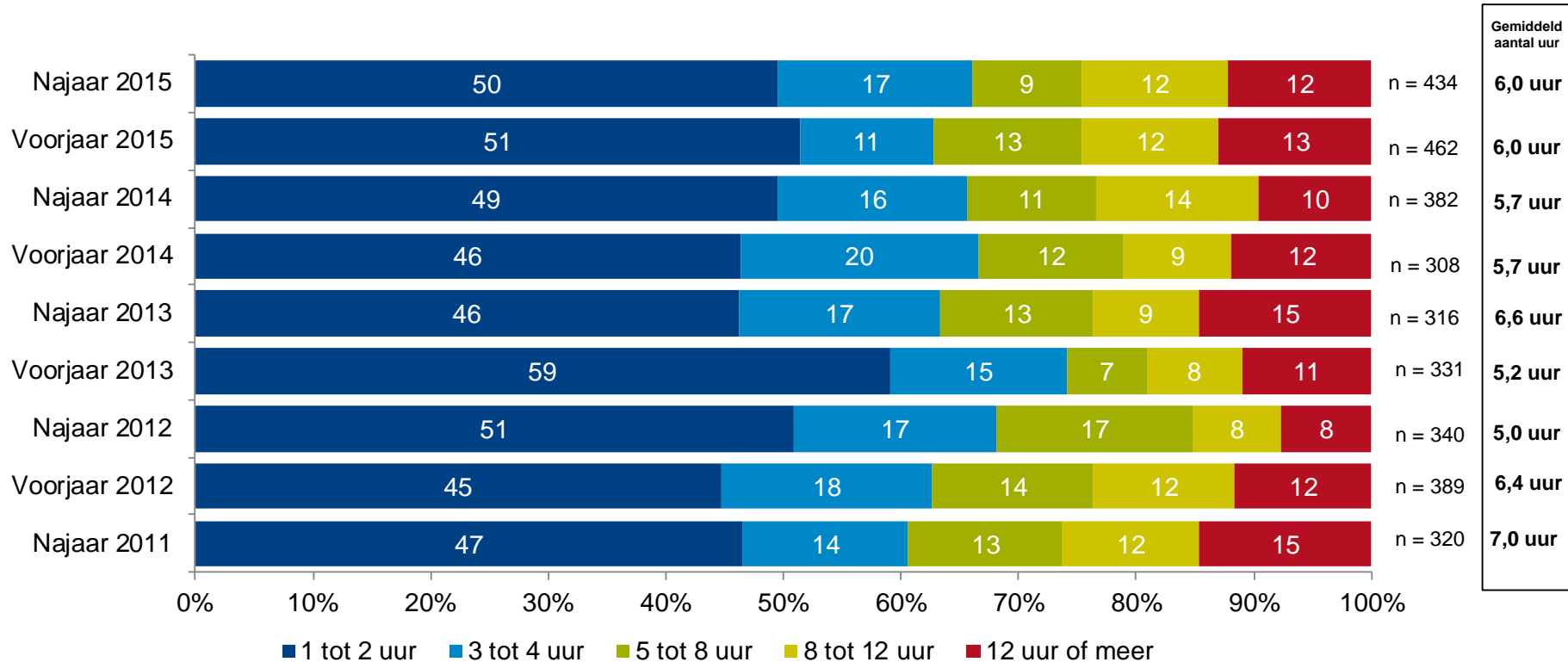
- ✓ Beheersten (8,4 uur) en gemaksgeoriënteerden (8,5 uur) besteden de meeste tijd aan het zelf zoeken naar informatie om een goede keuze te kunnen maken voor het soort hypotheek en de aanbieder.
- ✓ Starters besteden gemiddeld ook relatief veel tijd aan het zelf zoeken naar informatie (8,1 uur).

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

* Uitkomsten dienen als indicatief te worden beschouwd vanwege het geringe aantal waarnemingen

De tijd die men zelf besteedt om een goede keuze te maken is gelijk aan een half jaar geleden

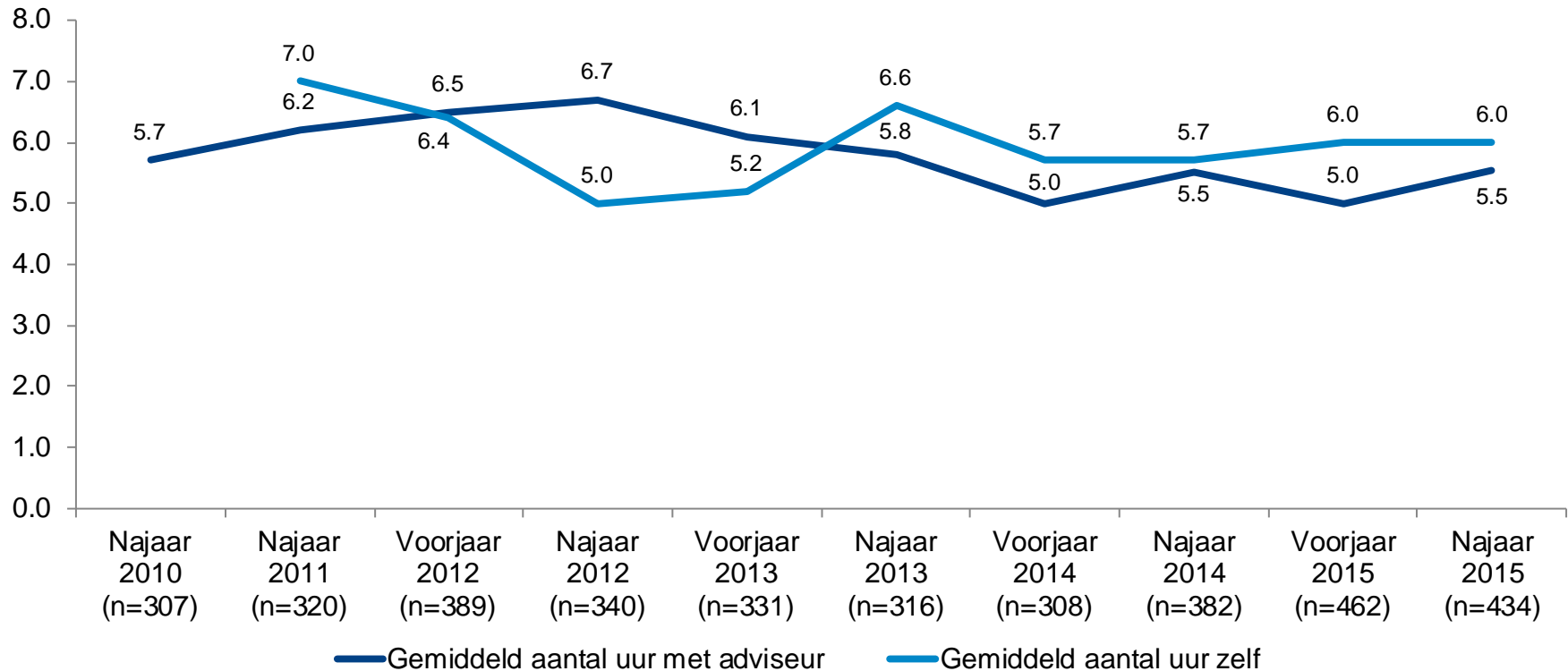


✓ Het gemiddeld aantal uren dat men zelf besteedt aan het zoeken naar informatie om een juiste keuze te kunnen maken voor het soort hypotheek en aanbieder is gelijk aan een half jaar geleden (6,0 uur).

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

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

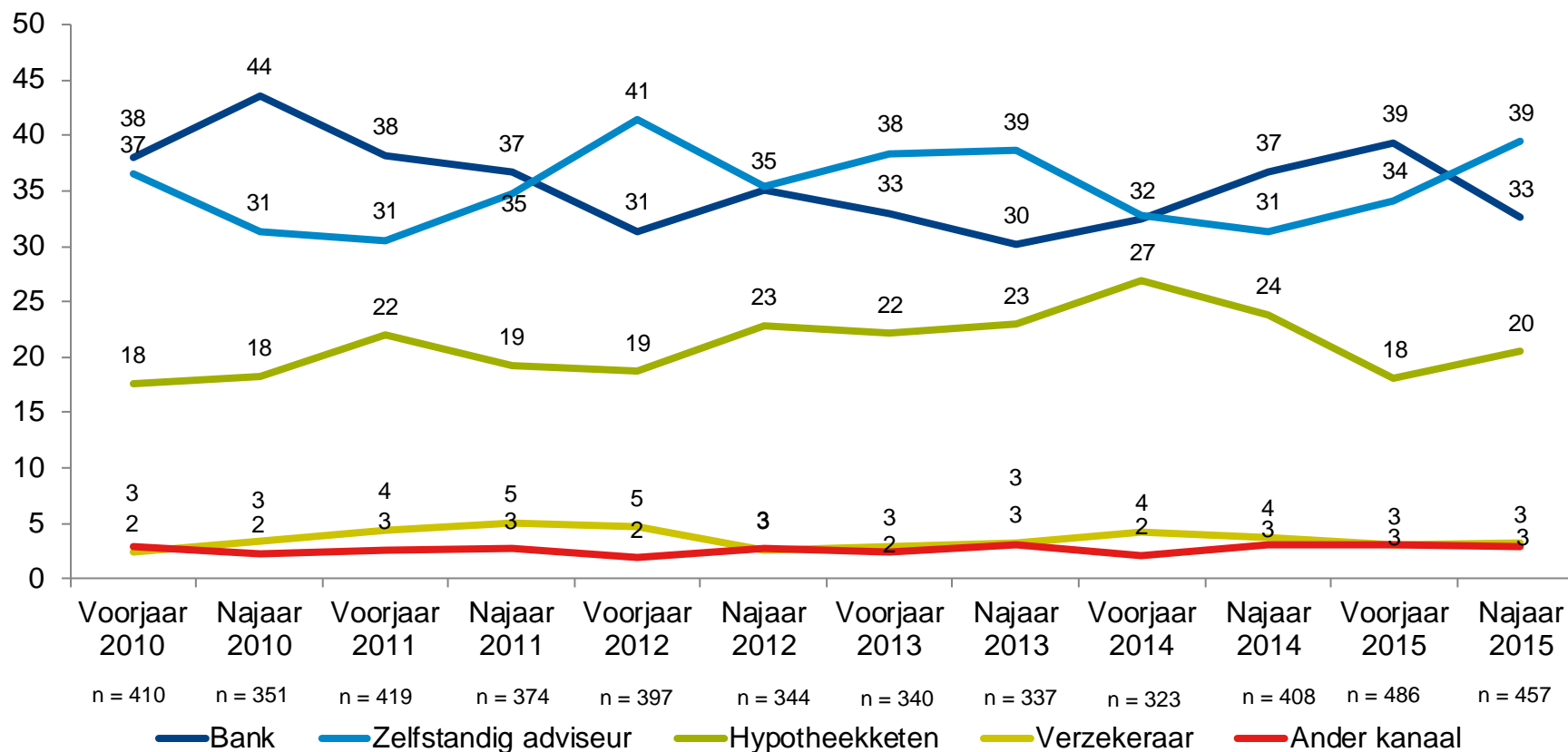
Vergelijking aantal uur dat men besteedt om een goede keuze te maken met een adviseur en zelf



Hoeveel uur hebben alle gesprekken met uw adviseur(s) in z'n totaliteit geduurd? / Hoeveel uur heeft u, buiten de adviesgesprekken, zelf besteed om een goede keuze te kunnen maken?

Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad

De zelfstandig adviseur is het meest gebruikte kanaal voor het afsluiten van de hypotheek

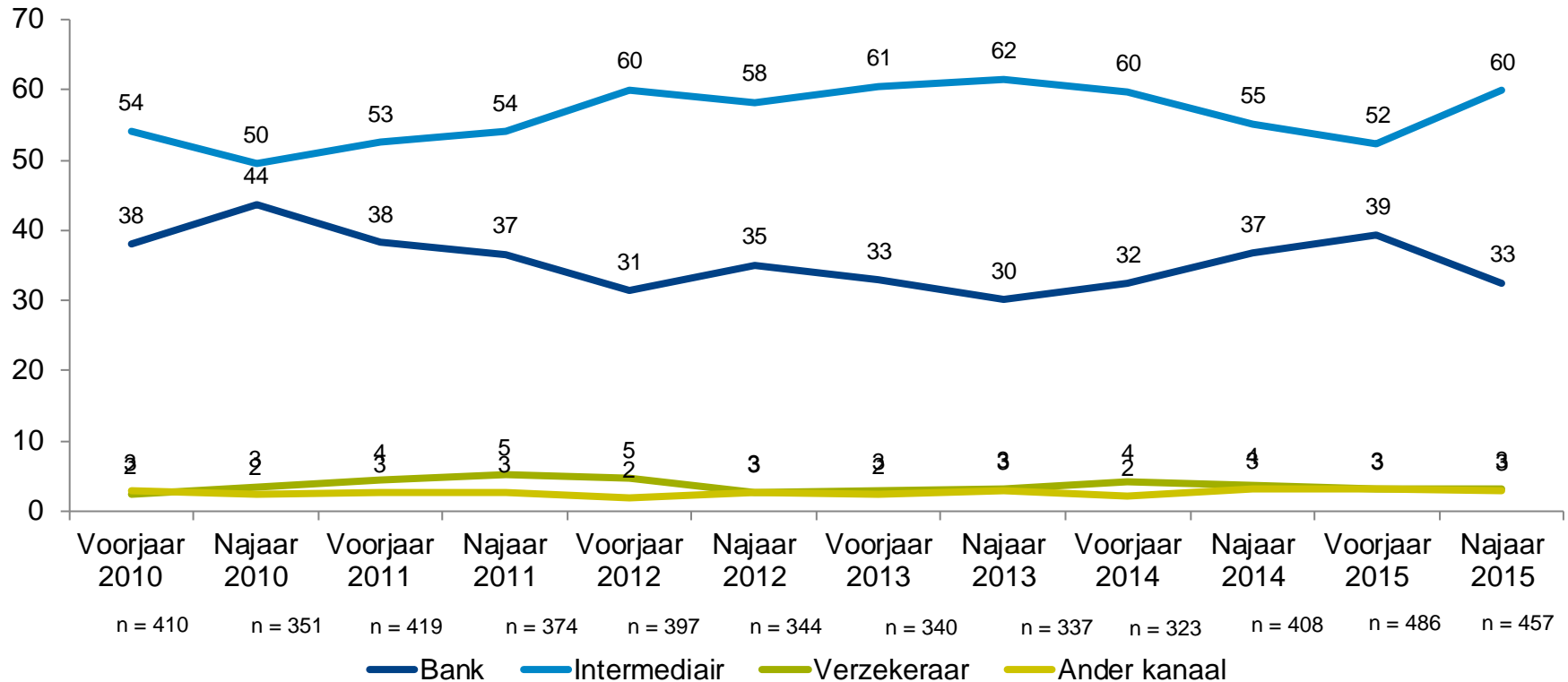


- ✓ Omdat het bancaire kanaal licht daalt en de zelfstandig adviseur een stijgende lijn laat zien voor het afsluiten van de hypotheek, is de zelfstandig adviseur nu weer het meest gebruikte kanaal.
- ✓ Degenen met een hoog vermogen maken vaker gebruik van het bancaire kanaal (48%).
- ✓ Drie op vijf (60%) van de hypotheeken wordt via een intermediair (zelfstandig adviseur of hypotheekketen) afgesloten en 36% wordt direct (via bank of verzekeraar) afgesloten.
- ✓ Een zeer kleine minderheid (2%) sluit zonder advies een hypotheek af (execution only, kennis- en ervaringstoets ingevuld). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande metingen.

Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek afgesloten?

Alle recente sluiters hypotheek

Intermediair is het meest gebruikte kanaal voor het afsluiten van de hypotheek

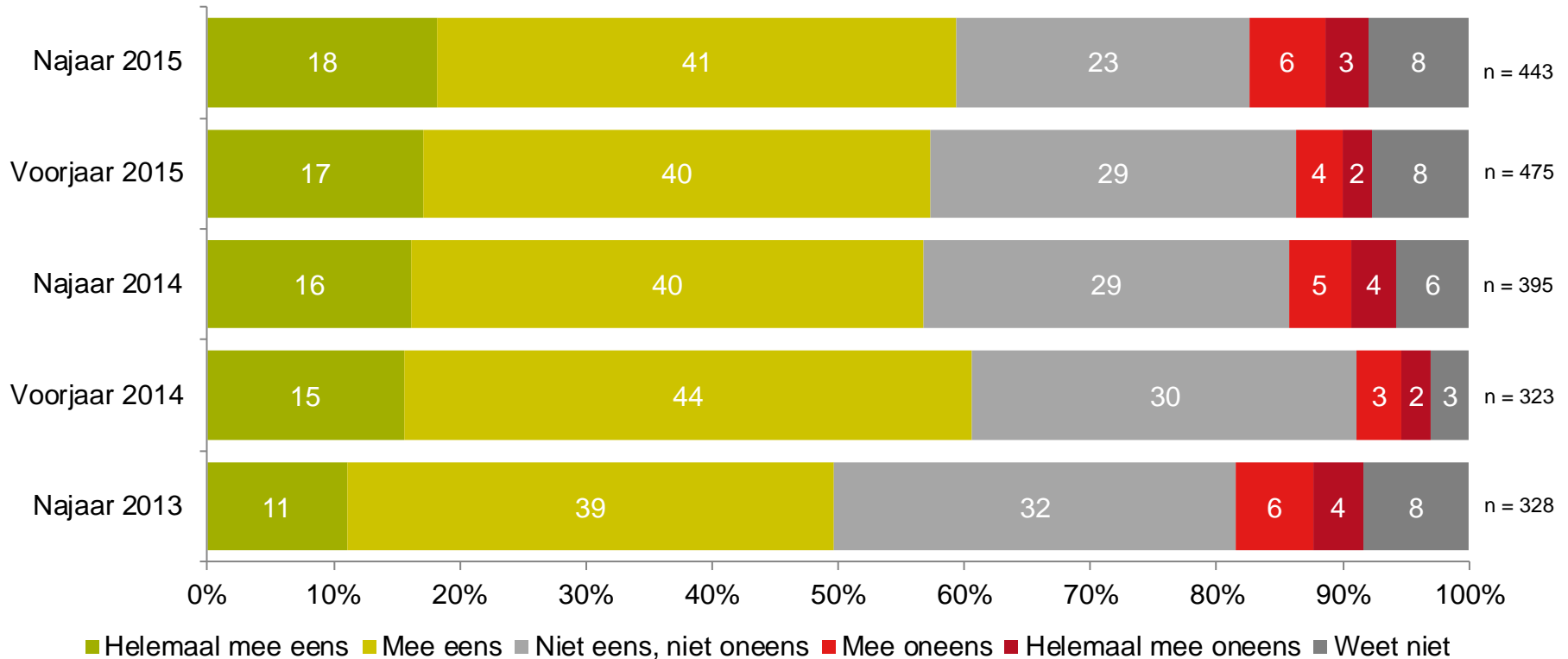


- ✓ Het provisieverbod per 1 januari 2013 lijkt niet tot een massale vlucht van het intermediair naar het directe kanaal te leiden. Het intermediair (zelfstandig adviseur + hypotheekketens) is nog steeds het meest gebruikte kanaal voor het afsluiten van de hypotheek (60%).
- ✓ Ten opzichte van een half jaar geleden is het intermediair als kanaal juist gestegen (van 53% naar 60%).
- ✓ Een zeer kleine minderheid (2%) sluit zonder advies een hypotheek af (execution only, kennis- en ervaringstoets ingevuld). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande metingen.

Bij wie of welk kanaal heeft u deze hypotheek afgesloten?
 Intermediair als totaal weergegeven: zelfstandig adviseur + hypotheekketen

Alle recente sluiters hypotheek

Ruim de helft van de afsluiters vindt dat de hypotheekverstrekker het klantbelang centraal stelt



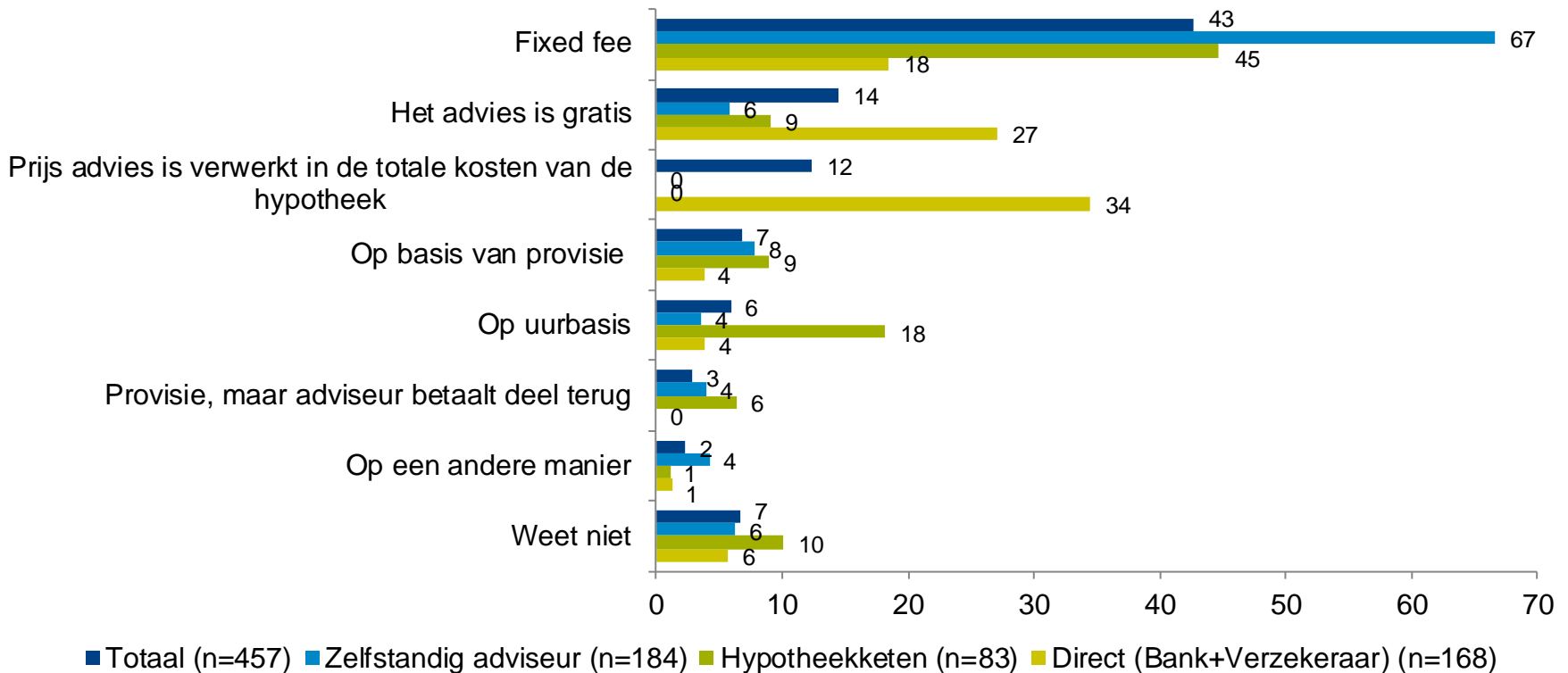
- ✓ Het percentage afsluiters dat positief is over de hypotheekverstrekker is vrijwel gelijk aan een half jaar geleden (57% in voorjaar 2015 en 59% in najaar 2015).
- ✓ 9% van de hypotheeksluiters vindt dat de hypotheekverstrekker het klantbelang niet centraal stelt. Dit is hoger dan een half jaar geleden (6%), maar gelijk aan een jaar geleden (9%).

In hoeverre stelt uw hypotheekverstrekker uw belang als klant centraal?

Recente sluiters hypotheek die hun hypotheekverstrekker kennen

Beloning en nazorgdiensten

Fixed fee is de meest voorkomende beloningsvorm

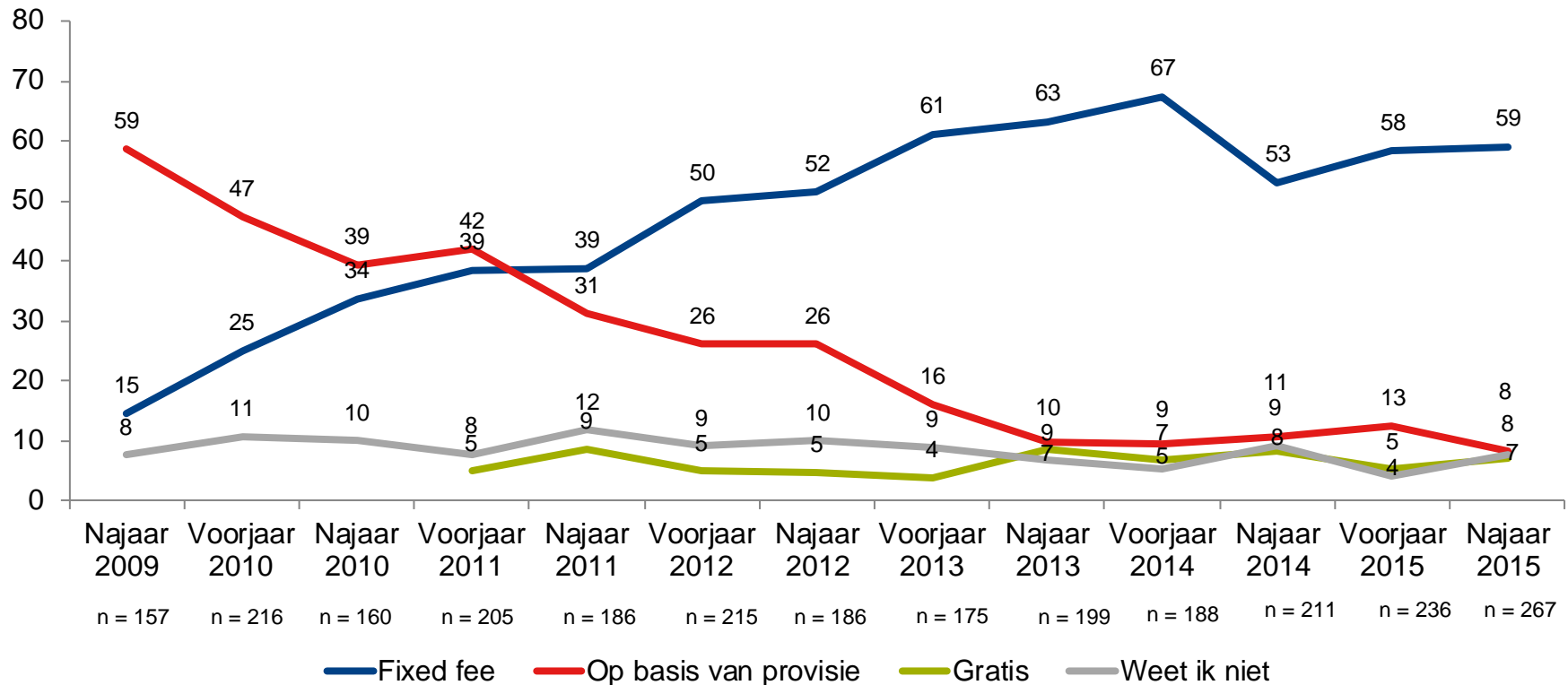


- ✓ Ruim twee van de vijf hypotheekadviseurs (43%) wordt beloond op basis van een van tevoren afgesproken bedrag (fixed fee). Bij de zelfstandig adviseurs (67%) is dat hoger.
- ✓ Bij het directe kanaal is de hypotheeksluiter relatief vaker van mening dat het advies gratis is (27%) of is verwerkt in de totale kosten van de hypotheek (34%). Bij hypotheekketens wordt relatief vaker op uurbasis beloond (18%).
- ✓ Ruim een kwart van de sluiters (28%) weet niet goed hoe de hypotheekadviseur wordt beloond. In totaal denkt 14% namelijk nog steeds dat het advies gratis is, 7% denkt dat de adviseur een provisie ontvangt en 7% weet het niet.

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Beloning bij intermediair is bij meer dan de helft fixed fee

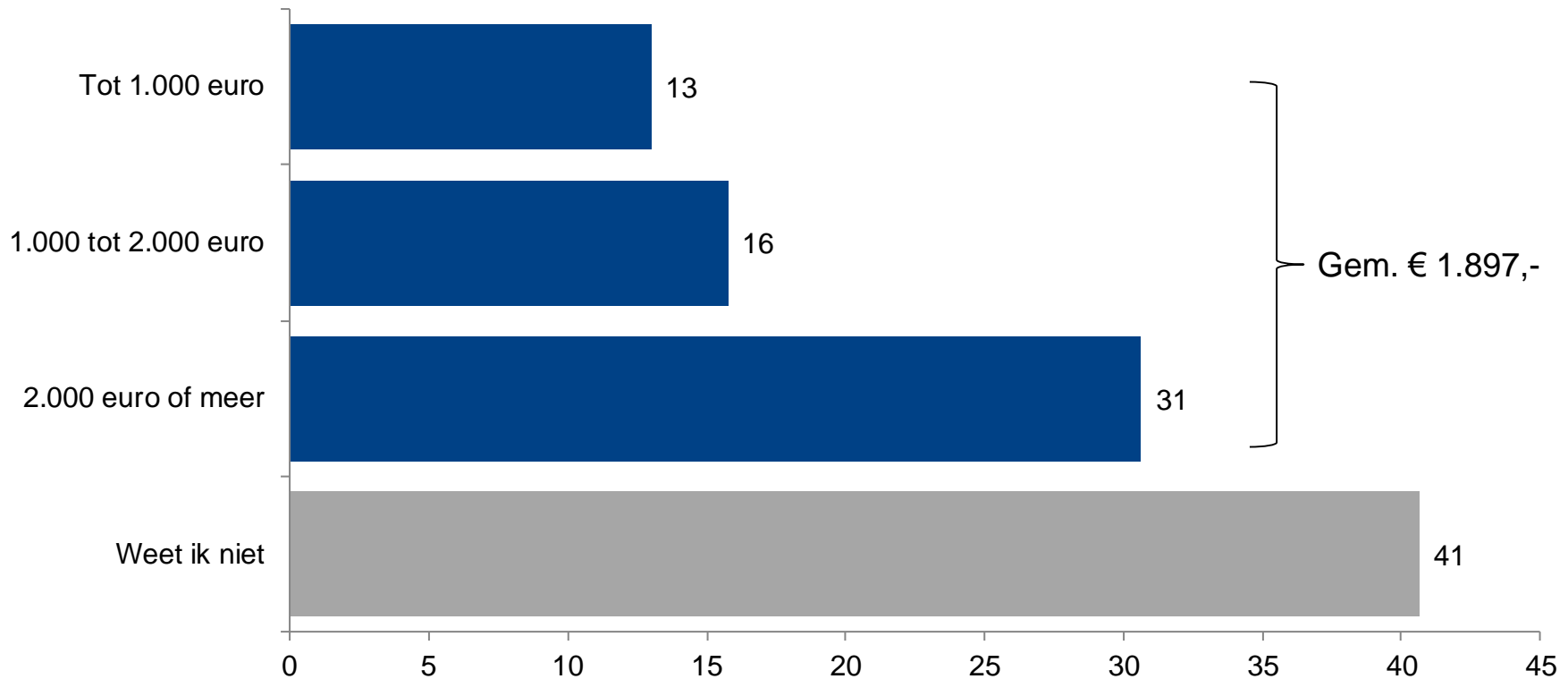


- ✓ Bij hypotheeksluiters die de hypotheek via een intermediair (zelfstandig adviseur of hypotheekketen) hebben afgesloten, is de beloning op basis van fixed fee het meest gebruikt. Ten opzichte van een half jaar geleden is deze vorm stabiel (58% resp. 59%).
- ✓ De antwoorden provisie, gratis en weet ik niet vertegenwoordigen samen 23% voor de groep die via het intermediair heeft afgesloten. Voor de groep die heeft afgesloten via een adviseur is dit 20%, via hypotheekketen 28% en via de bank 33%.
- ✓ Het aandeel hypotheeksluiters dat aangeeft dat de hypotheekadviseur op basis van provisie wordt beloond is licht gedaald (van 13% naar 8%).

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?

Recente sluiters hypotheek die via het intermediair hebben afgesloten

Vier op de tien hypotheeksluiters weet niet wat men heeft betaald voor het advies en afsluiten

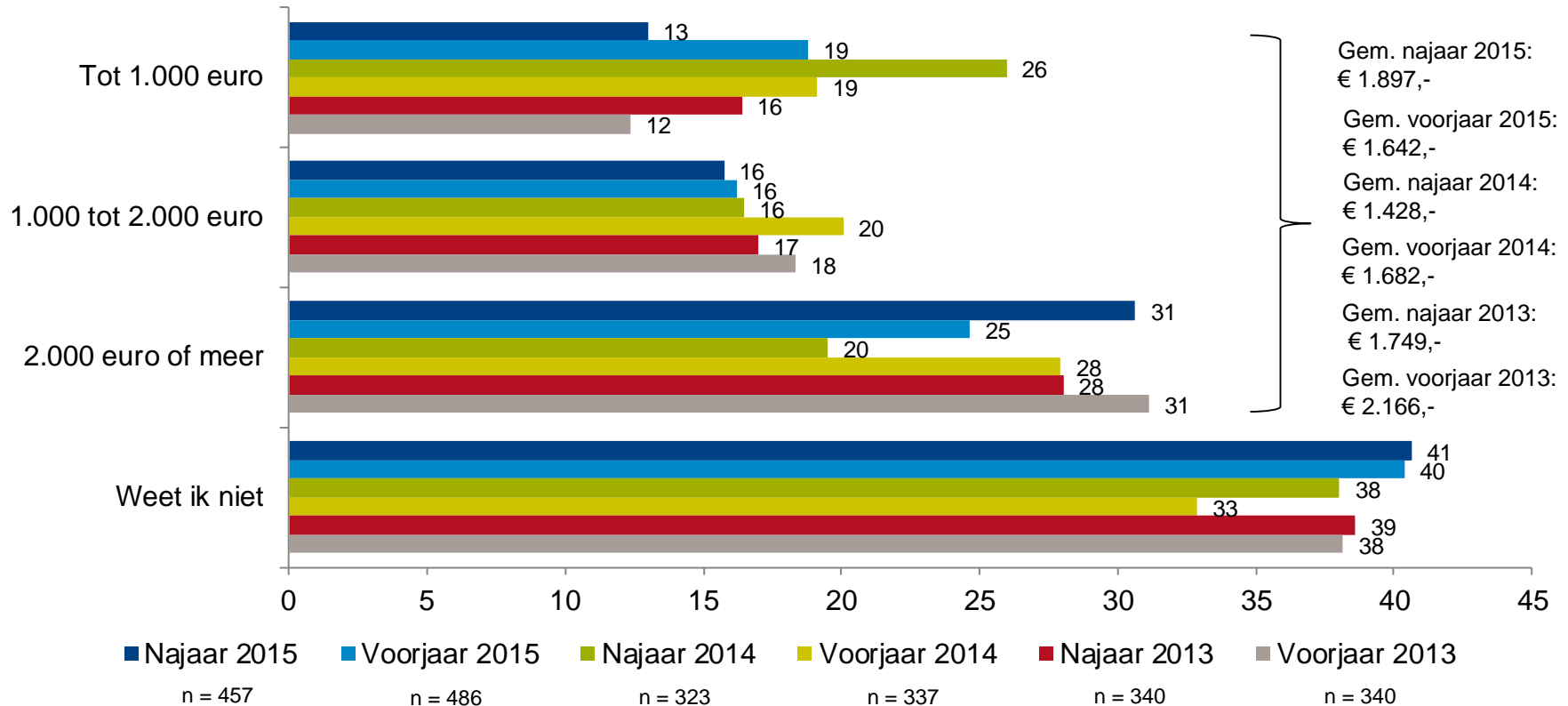


- ✓ De hypotheeksluiters die weten wat zij hebben betaald voor het advies en afsluiten, noemen gemiddeld een bedrag van € 1.897,-.
- ✓ Doorstromers betalen gemiddeld een hoger bedrag (€ 2.377,-), terwijl oversluiters gemiddeld een lager bedrag betalen (€ 1.685,-). Starters betalen gemiddeld € 1.759,-.

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

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Gemiddelde bedrag dat hypotheeksluiters betalen voor hypotheekadvies vaker boven 2.000 euro



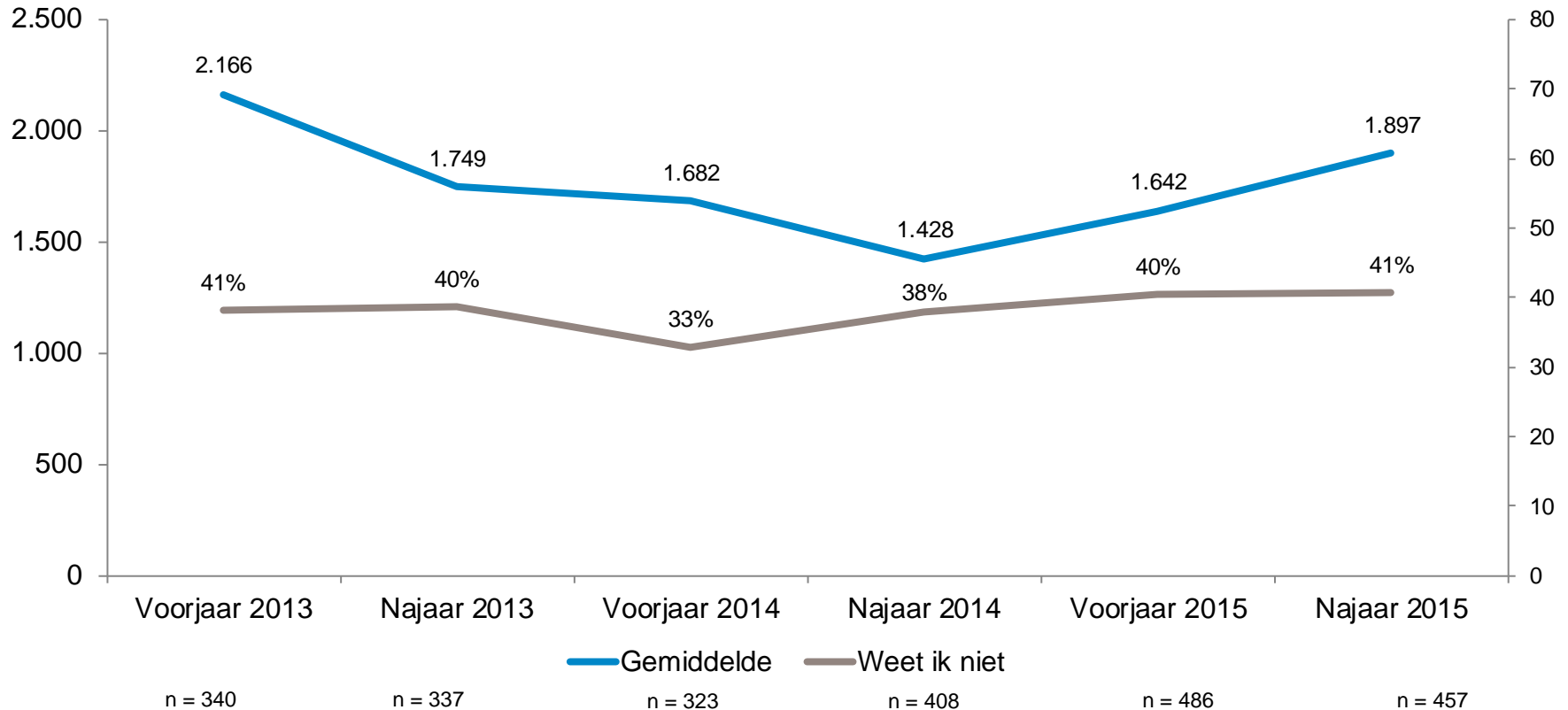
Gem. najaar 2015: € 1.897,-
 Gem. voorjaar 2015: € 1.642,-
 Gem. najaar 2014: € 1.428,-
 Gem. voorjaar 2014: € 1.682,-
 Gem. najaar 2013: € 1.749,-
 Gem. voorjaar 2013: € 2.166,-

- ✓ Het gemiddelde bedrag dat hypotheeksluiters betalen voor het hypotheekadvies en het afsluiten van de hypotheek is het afgelopen jaar gestegen: van gemiddeld € 1.428,- naar € 1.897,-.
- ✓ De stijging van het gemiddelde bedrag voor het advies en afsluiten komt ook door het grotere aandeel doorstromers ten opzichte van de vorige meting (die gemiddeld een hoger bedrag betalen).

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

Alle recente sluiters hypotheek

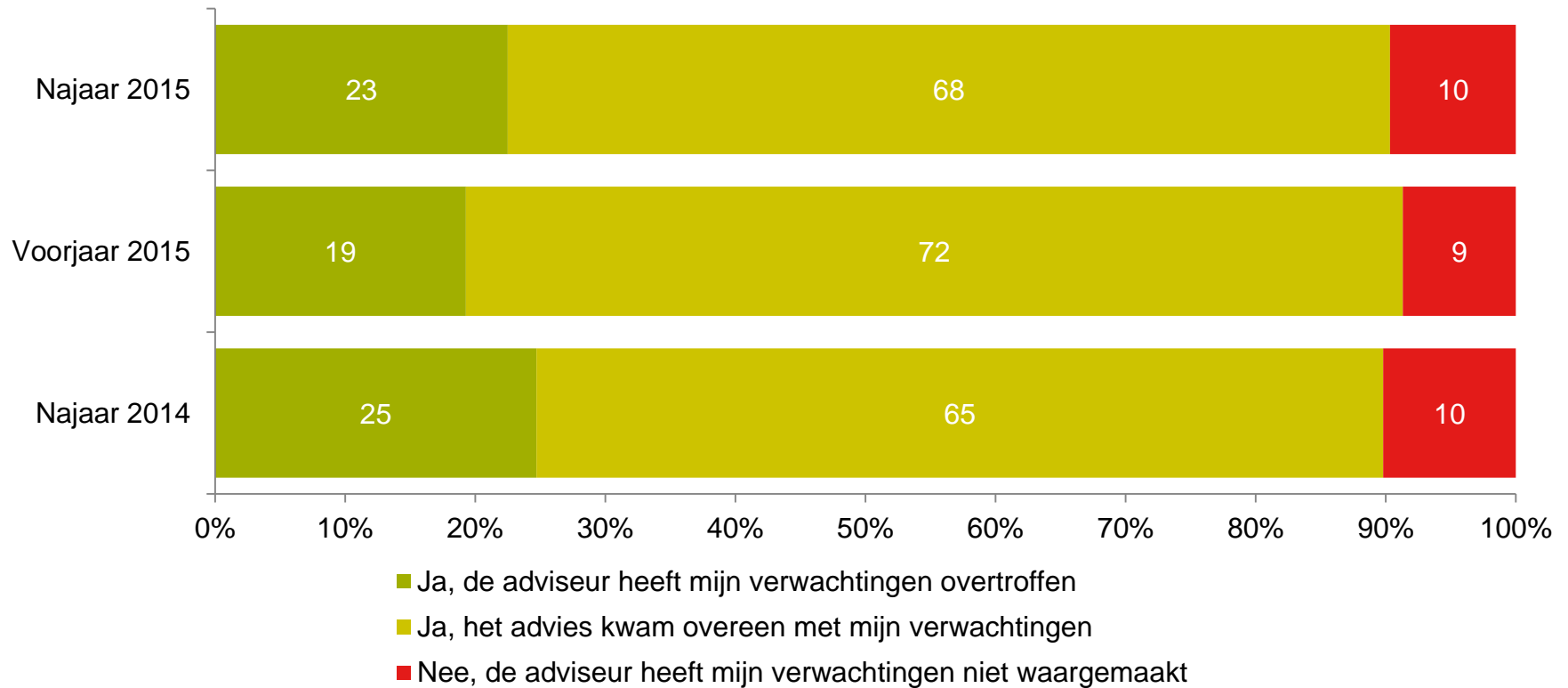
Gemiddelde bedrag voor hypotheekadvies afgezet tegen percentage 'weet ik niet'



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

Alle recente sluiters hypotheek

Bij negen van de tien hypotheeksluiters kwam het advies (ruim) overeen met de verwachtingen

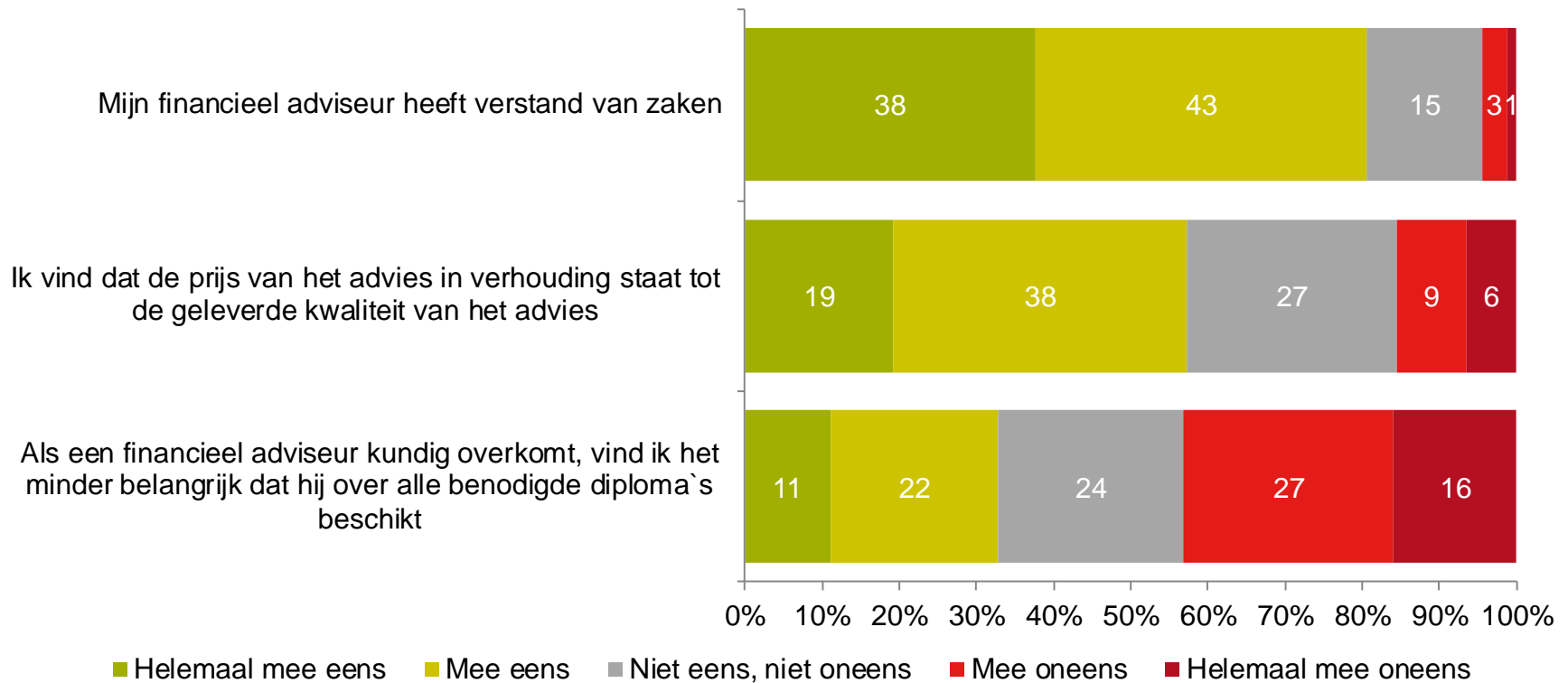


- ✓ Bij één op tien (10%) heeft de adviseur de verwachtingen niet waargemaakt en voor 23% geldt dat de verwachtingen zijn overtroffen. Een half jaar geleden overtrof de adviseur ietwat minder vaak de verwachtingen (19%).

Voldeed het advies aan de verwachtingen die u voorafgaand aan het advies had?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Meerderheid vindt dat adviseur verstand heeft van zaken, een derde vindt diploma's minder belangrijk



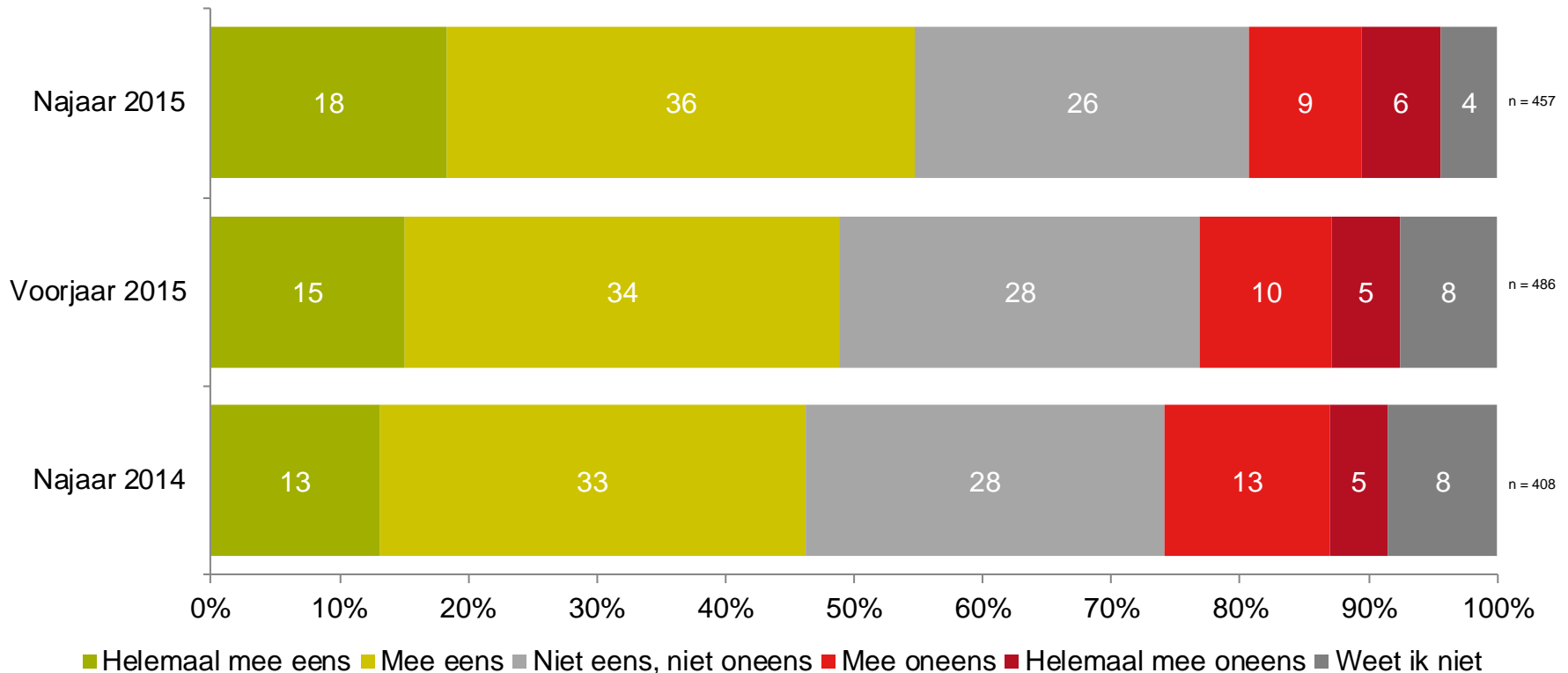
- ✓ Acht op de tien hypotheeksluiters (81%) vindt dat de financieel adviseur verstand heeft van zaken; slechts 4% vindt dit niet. Meer dan de helft (57%) vindt dat de prijs van het advies in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit.
- ✓ Het beschikken over benodigde diploma's is voor een derde geen issue (33%), maar voor 43% is dit wel belangrijk.
- ✓ Doorstromers zijn het met alle drie de stellingen vaker (helemaal) eens.

Stellingen over hypotheekadvies (excl. weet niet-categorie)

Alle recente sluiters hypotheek

n=457

Meer dan de helft vindt dat de prijs van het advies in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit

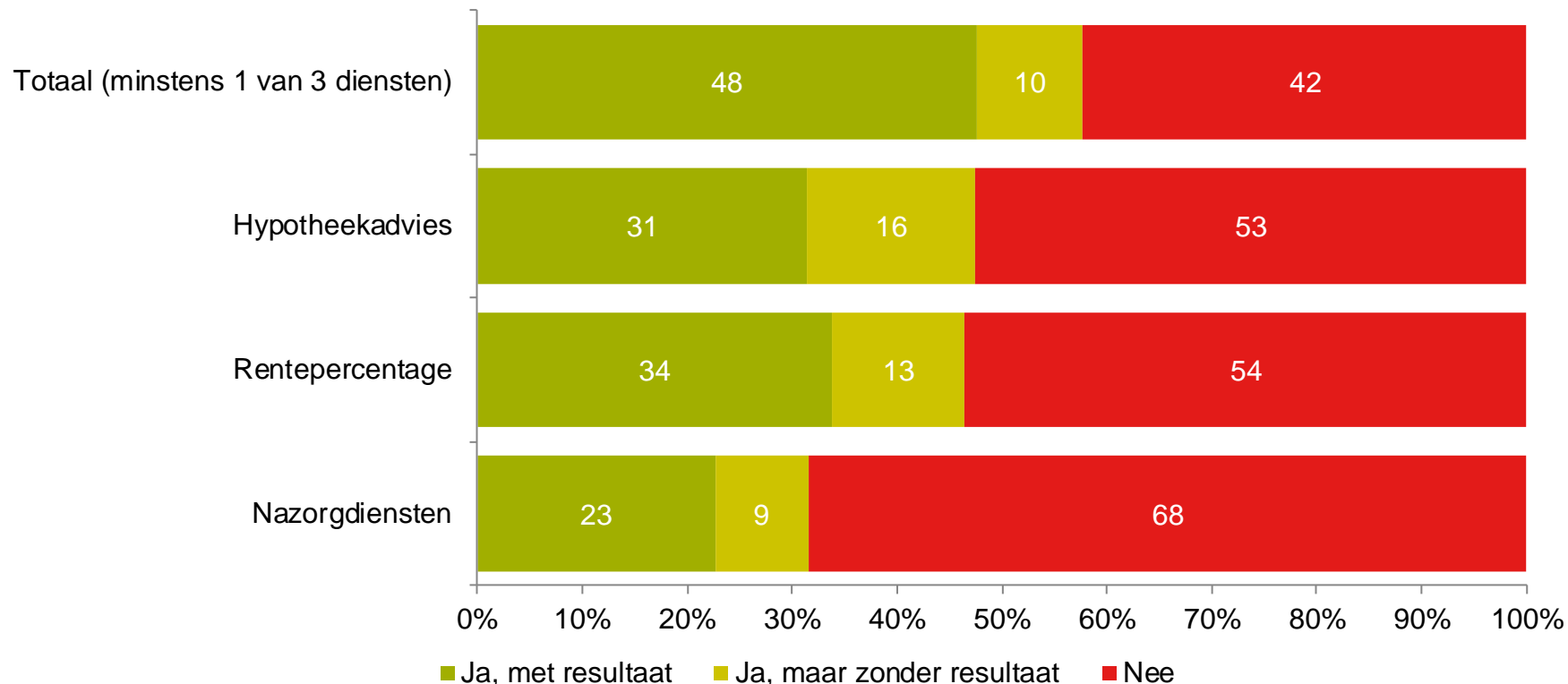


- ✓ Het aandeel hypotheeksluiters dat de prijs in verhouding vindt staan tot de geleverde kwaliteit stijgt sinds een jaar geleden (van 46% naar 54%).
- ✓ 15% van de recente sluiters van een hypotheek vindt dat de prijs van het advies niet in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit van het advies. Dit is gelijk aan de vorige meting.

In hoeverre bent u het (on)eens met de stelling: Ik vind dat de prijs van het advies in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit van het advies.
(incl. weet niet categorie)

Alle recente sluiters hypotheek

Meer dan de helft van de sluiters onderhandelt over de kosten



- ✓ Bij het afsluiten van de hypotheek onderhandelt ongeveer de helft over de kosten voor hypotheekadvies (47%, half jaar geleden 49%); ongeveer de helft van hen onderhandelt over het rentepercentage (47%, vorige meting 52%) en ongeveer een derde onderhandelt over de kosten van nazorgdiensten (32%, vorige meting 36%). In totaal onderhandelt 58% over minstens één van de drie diensten; 26% onderhandelt over alle drie de diensten (al dan niet succesvol).
- ✓ Het loont om te onderhandelen met de adviseur, want circa vier op de vijf boekt resultaat.
- ✓ Met name oversluiters onderhandelen vaker over de kosten (73%). Naarmate men ouder wordt, onderhandelt men vaker over de kosten (<35 jaar: 51%, 35-44 jaar: 56%, 55+: 71%).

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

Recente sluiters hypotheek die gebruik hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten

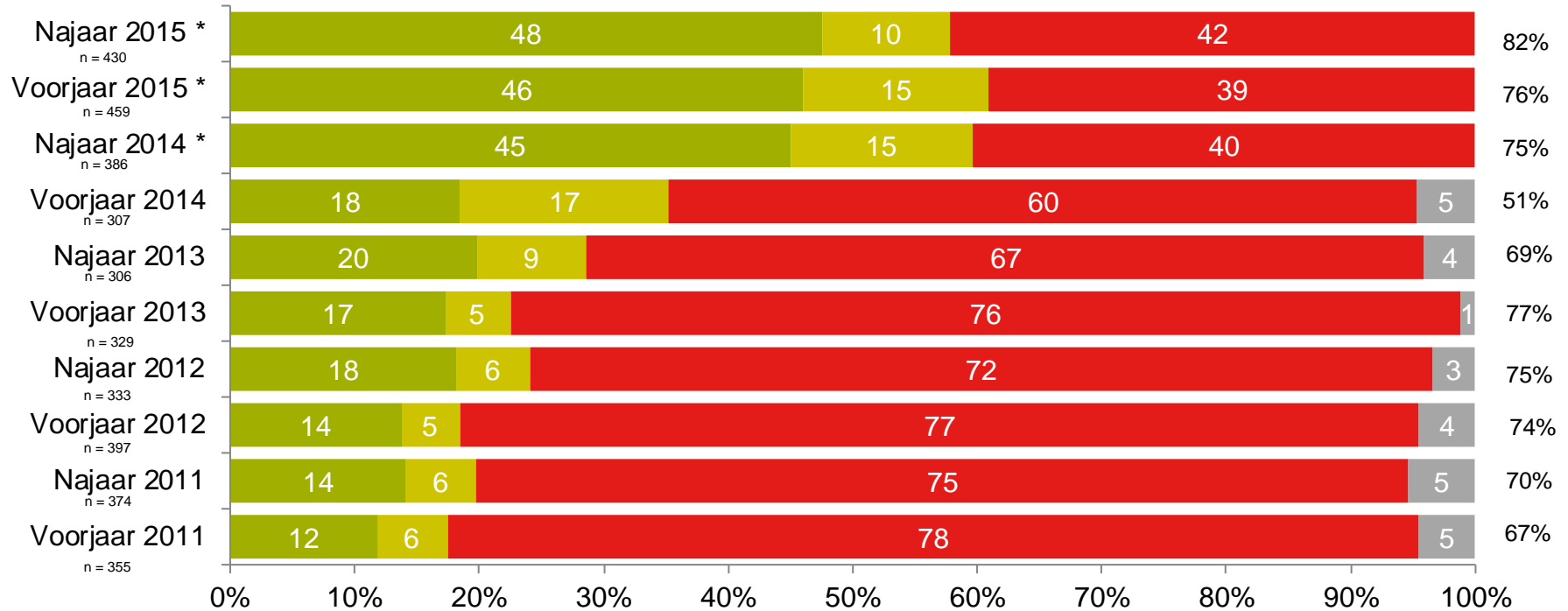
n = 430

Er wordt door hypotheeksluiters steeds vaker met succes onderhandeld over de kosten



* Vanaf najaar 2014 vraag gesteld over 3 typen kosten (hypotheekadvies, rentepercentage en nazorgdiensten). In deze figuur gaat het om minstens over 1 van deze 3 diensten onderhandeld.

Succesrate onderhandelen:



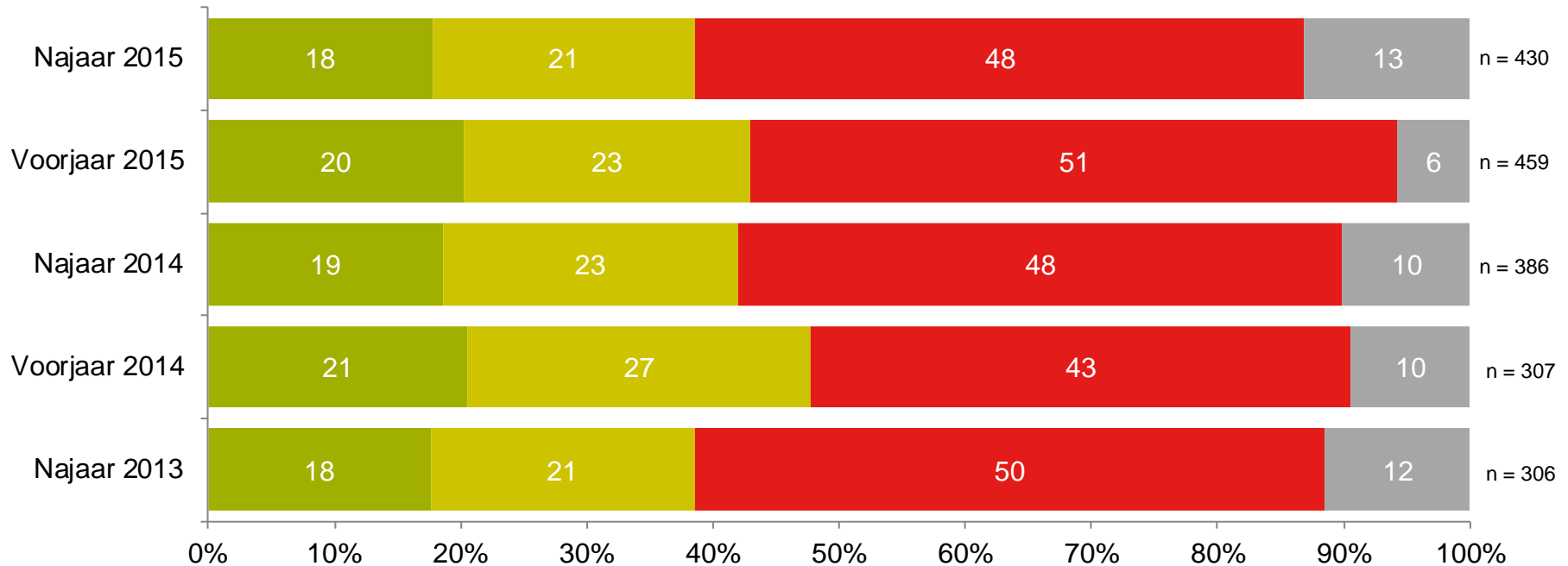
■ Over de kosten onderhandeld, met resultaat ■ Over de kosten onderhandeld, maar zonder resultaat ■ Nee ■ Weet ik niet

- ✓ Het aandeel hypotheeksluiters dat wel onderhandeld over de kosten maar zonder succes, is gedaald ten opzichte van de vorige meting (van 15% naar 10%). Dat betekent ook dat de succesrate is gestegen (van 76% naar 82%).
- ✓ Vanaf najaar 2014 is de vraag anders gesteld, waardoor een trendbreuk ontstaat.

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

Recente sluiters hypotheek die gebruik hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten

Bijna een vijfde van de hypotheeksluiters heeft een service-abonnement afgesloten



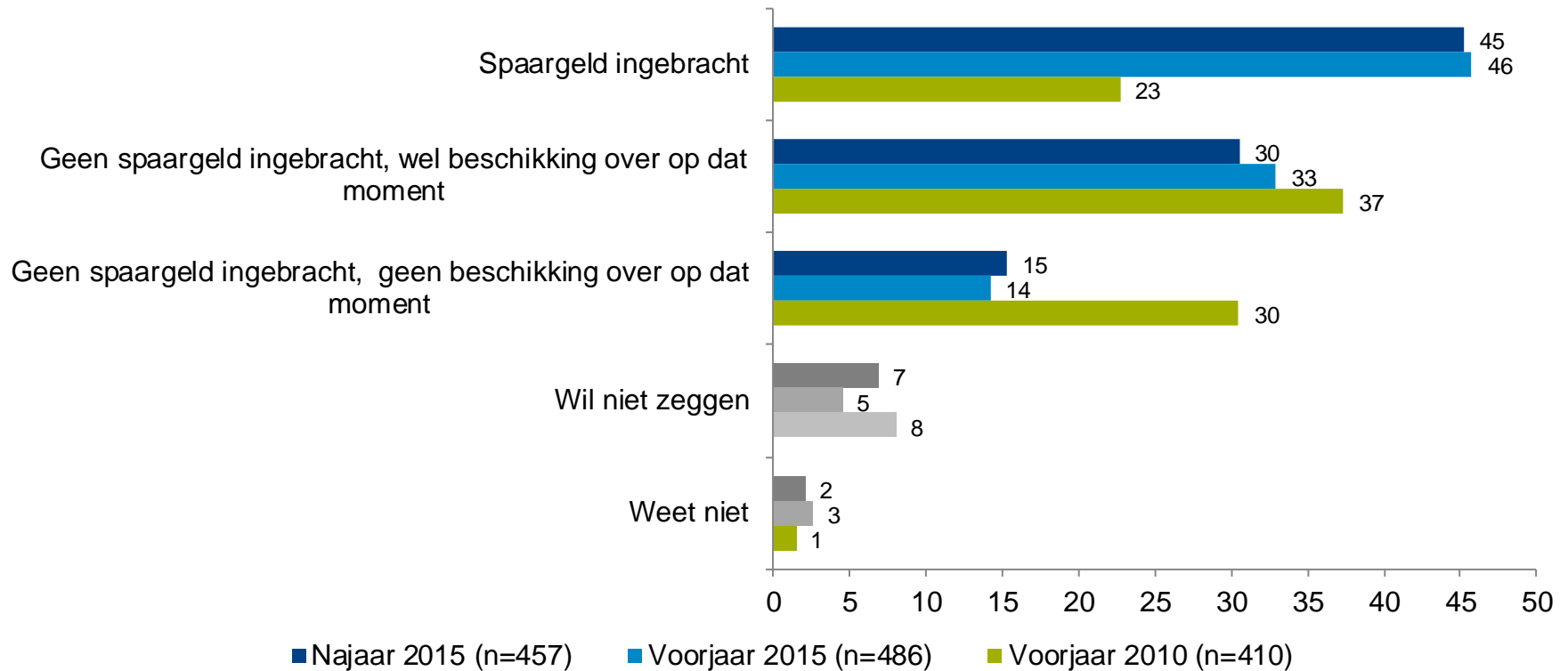
■ Ja ■ Nee, maar mijn adviseur heeft dit wel aangeboden ■ Nee en mijn adviseur heeft dit ook niet aangeboden ■ Weet ik niet

- ✓ Bij bijna de helft van de hypotheeksluiters heeft de adviseur niet actief de mogelijkheid van een service-abonnement aangeboden (48%). Dit is gelijk aan een jaar geleden.
- ✓ Door hypotheekketens wordt relatief vaker een service-abonnement aangeboden: 17% afgesloten, 38% niet afgesloten, wel aangeboden; 34% niet aangeboden.
- ✓ Bij 55-plussers wordt relatief minder vaak een service-abonnement aangeboden: 9% afgesloten, 11% niet afgesloten, wel aangeboden; 73% niet aangeboden.

Heeft u een service-abonnement afgesloten bij uw hypotheekadvies?

Recente sluiters hypotheek die gebruik hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten

Bijna de helft van de hypotheeksluiters brengt spaargeld in

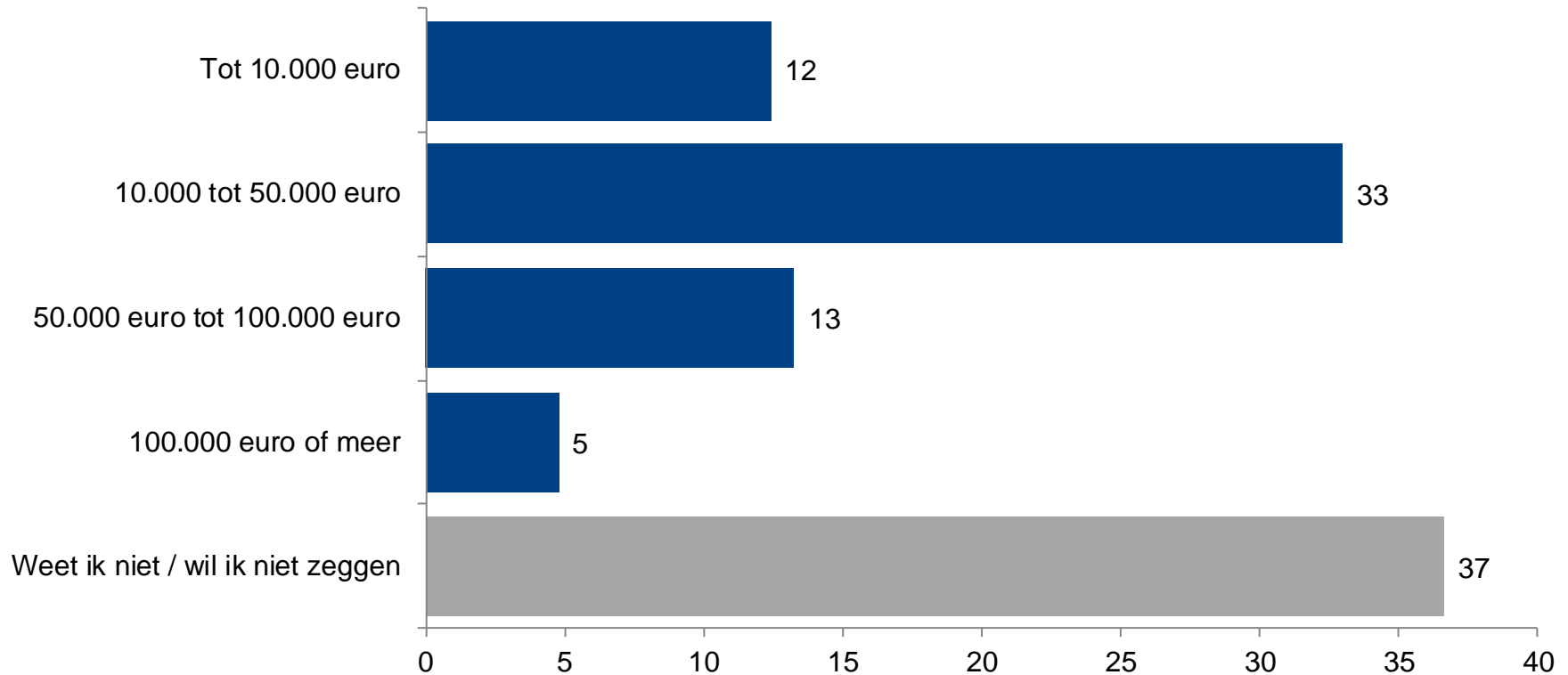


- ✓ Ten opzichte van vijf jaar geleden brengen nu beduidend meer hypotheeksluiters eigen spaargeld in om het hypotheekbedrag te verlagen (45% resp. 23%).
- ✓ In 2010 beschikte 30% van de hypotheeksluiters niet over spaargeld om in te brengen; dit is eind 2015 nog maar 15%.
- ✓ Van de starters brengt 55% eigen geld in. Van de hoogopgeleiden brengt 59% spaargeld in. Vooral hypotheeksluiters in de leeftijd 25-34 jaar brengen vaak spaargeld in (56%).
- ✓ Het inzetten van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen wordt in totaal door 12% gedaan

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

Alle recente sluiters hypotheek

Gemiddeld brengt de hypotheeksluiter ruim 37k spaargeld in

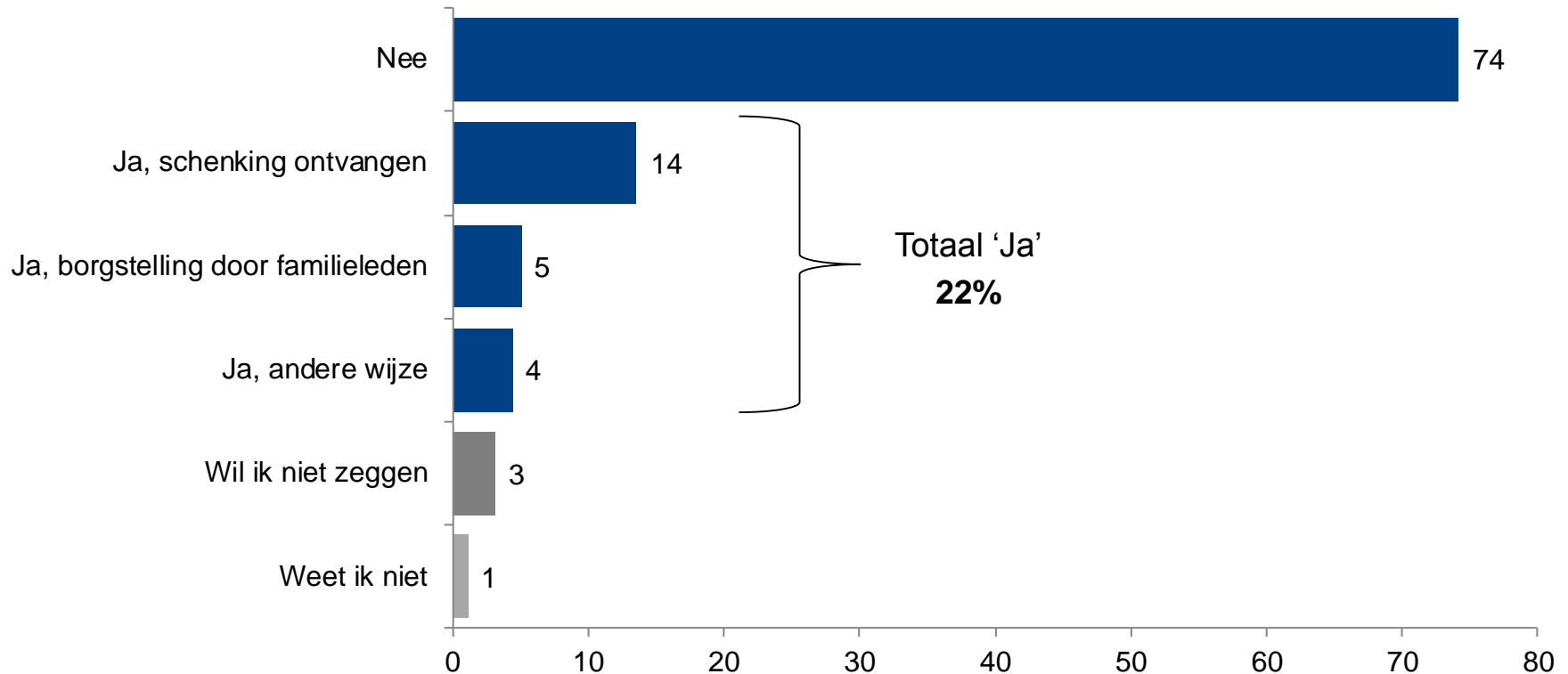


- ✓ Gemiddelde bedrag aan spaargeld dat wordt ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen is € 37.100,-
- ✓ Met name doorstromers brengen gemiddeld meer spaargeld in: € 53.000,-.
- ✓ Naarmate men ouder wordt bij het afsluiten van een hypotheek, brengt men gemiddeld een hoger bedrag aan spaargeld in (van <25 jaar: € 15.000,- tot 55+ € 52.200,-).

Hoeveel spaargeld heeft u ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen?

Alle recente sluiters hypotheek die spaargeld hebben ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen
n = 198

Eén op zeven hypotheeksluiters heeft schenking ontvangen om tot lager hypotheekbedrag te komen



- ✓ Vanaf 1 januari 2015 is de eenmalige schenkingsvrijstelling (van € 52.752) van toepassing. Die vrijstelling geldt alleen voor schenkingen van ouders aan kinderen tussen 18 en 40 jaar.
- ✓ Dit is terug te zien in het feit dat met name starters relatief vaak een schenking hebben ontvangen, namelijk 22%. En ook bij hoger opgeleiden (19%) en 18-34 jaar (21%) komt de schenking relatief vaak voor.
- ✓ Daarnaast hebben degenen die via een hypotheekketen de hypotheek hebben afgesloten, relatief vaak een schenking gebruikt om het hypotheekbedrag te verlagen (23%).

Heeft u nog een andere wijze gebruikt om tot een lager hypotheekbedrag te komen?

Alle recente sluiters hypotheek
n = 457

Bijlagen

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.

Onderzoeksverantwoording

- ✓ **Doel:** in kaart brengen van ontwikkelingen in het financiële keuzegedrag van de Nederlandse financiële consument.
- ✓ **Veldwerkperiode:** 15 oktober t/m 1 november 2015
- ✓ **Doelgroep:** representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (18+), waarbij een oversampling is gehanteerd van personen die in de periode van april 2015 t/m oktober 2015 een hypotheek hebben afgesloten en personen die beleggen.
- ✓ **Weging:** de representatieve steekproef is herwogen naar een afspiegeling van de Nederlandse bevolking (18+). Deze groep is gewogen naar leeftijd, geslacht, opleiding en district. De overige groepen zijn 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 429 respondenten die representatief zijn voor de Nederlandse bevolking (18+), 457 recente sluiters van een hypotheek en 632 beleggers.
- ✓ **Rapportage:** de weergegeven resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op recente hypotheeksluiters. Indien er significante verschillen bestaan tussen specifieke doelgroepen en de totale groep recente hypotheeksluiters wordt dit aangegeven.
- ✓ Belangrijk in het onderzoek zijn de vier soorten financieel beslissers, uitgelegd op de volgende slide.

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.



Beheerst



Ambitieuus



Adviesgevoelig



Gemaksgeoriënteerd

- ✓ **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 keuzeproces.
- ✓ **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

Indeling achtergrondkenmerken

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-

Type hypotheeksluiter

Starter	voor het eerst een koopwoning gekocht
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
Herintreder	verhuisd van een huurwoning naar een koopwoning en al eerder een koopwoning gehad

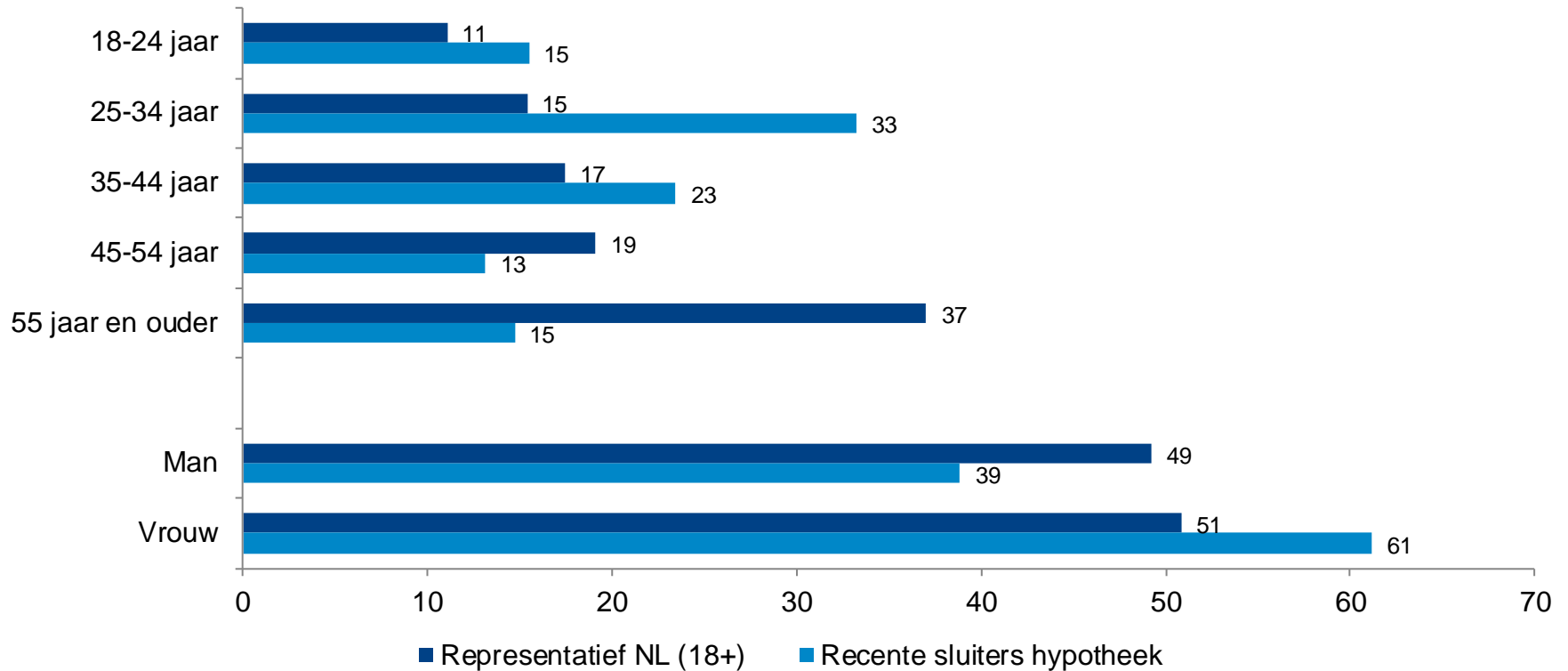
Inkomensniveau huishouden

Laag	tot € 23.500
Midden	€ 23.500 tot € 39.000
Hoog	€ 39.000 of meer

Vermogensniveau huishouden

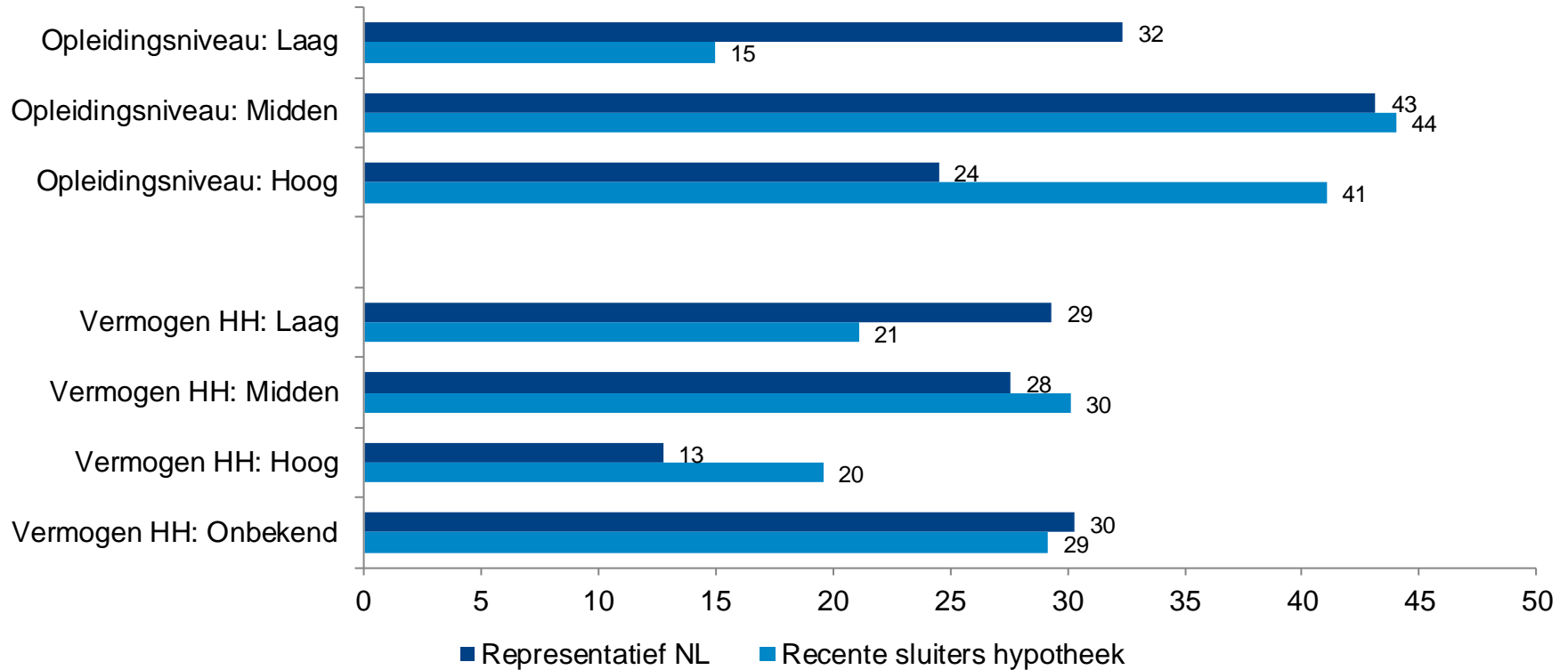
Laag	tot € 10.000
Midden	€ 10.000 tot € 50.000
Hoog	€ 50.000 of meer

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken I



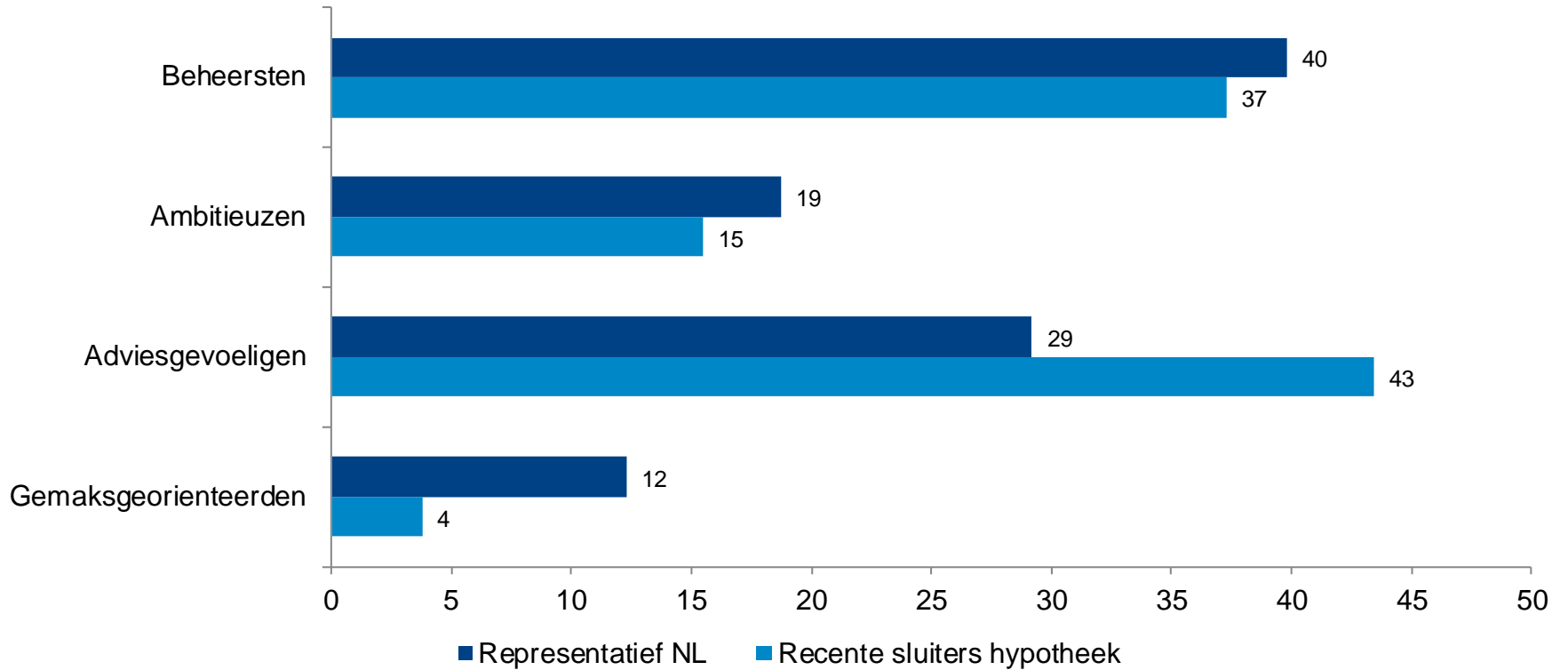
Representatief NL (18+)
n = 429
Recente sluiters hypotheek
n = 457

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken II



Representatief NL (18+)
 n = 429
 Recente sluiters hypotheek
 n = 457

Steekproefoverzicht naar type beslisser



Representatief NL (18+)
n = 429
Recente sluiters hypotheek
n = 457