

The background of the slide is a photograph of a hand holding a white paper cutout of a house with two windows, set against a blurred background of green grass and a blue sky. The title text is overlaid on the left side of the image.

AFM Consumentenmonitor

Hypotheeken

Voorjaar 2016

Achtergrond & Leeswijzer



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.



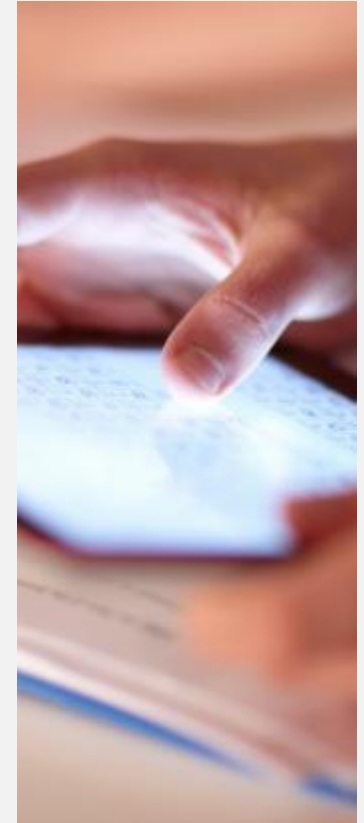
Leeswijzer

Deze rapportage betreft de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het voorjaar van 2016 (Q1 2016). Het veldwerk liep van donderdag 21 april t/m maandag 2 mei 2016. Het betreft hier het deelonderwerp “hypotheken”.

In het rapport wordt aandacht besteed aan recente sluiters van een hypotheek: personen die in de periode november 2015 t/m april 2016 een hypotheek hebben afgesloten.

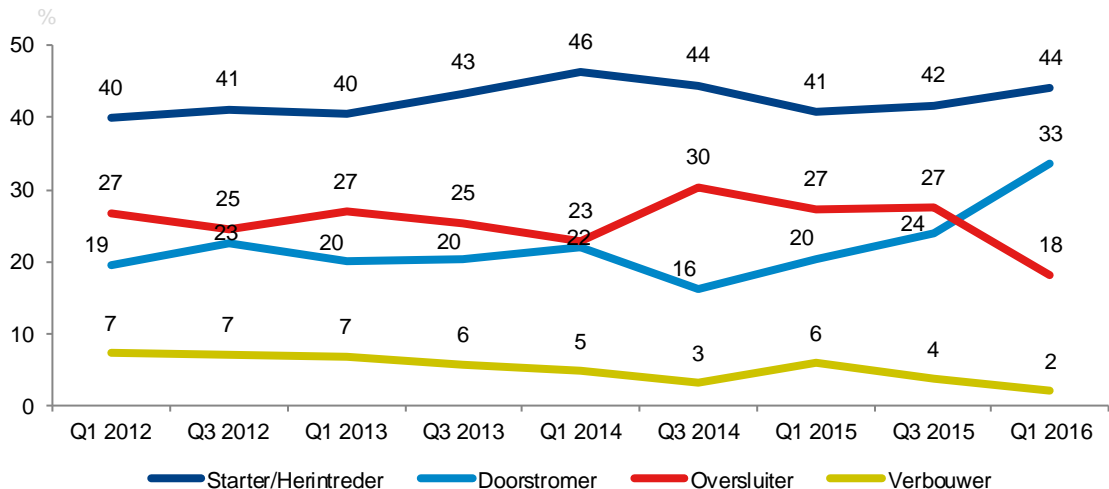
Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen.

Alle verschillen tussen verschillende doelgroepen, waaronder type sluiters, kanaal van afsluiten en leeftijdsgroepen, die zijn beschreven, zijn significant.

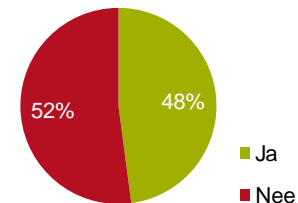


Aandeel doorstromers stijgt, maar het aandeel starters blijft het grootst

Type hypotheeksluiter



Oversluiten vanwege rentevastperiode



- De grote hoeveelheid starters van vorig jaar heeft ertoe geleid dat meer mensen hun huis konden verkopen en daarna doorstromen. Verder is te zien dat de stijgende huizenprijs maakt dat minder woningen onder water staan. Huiseigenaren kunnen daardoor zonder of met een lagere schuld van hun huis af, wat de doorstroming stimuleert.
- Het aandeel oversluiters is in het voorjaar van 2016 afgenomen. De helft van de oversluiters, sluit de hypotheek over vanwege het aflopen van de rentevastperiode (48%). Hiermee is het niveau van voorjaar 2014 weer gehaald (55%, Q1 2015: 38%).

Type hypotheeksluiter

Basis: Alle recente sluiters hypotheek
(Q1 2016: n = 401)
(Q1 2012 t/m Q1 2016: n=323-486)

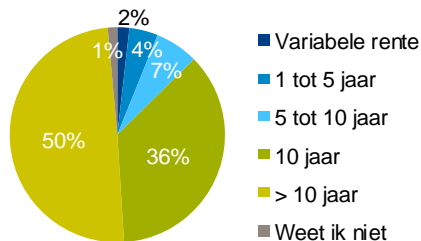
Oversluiten vanwege aflopen rentevastperiode

Basis: Recente oversluiters hypotheek (n=661)
Bron: Screening April – GfK Panel

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

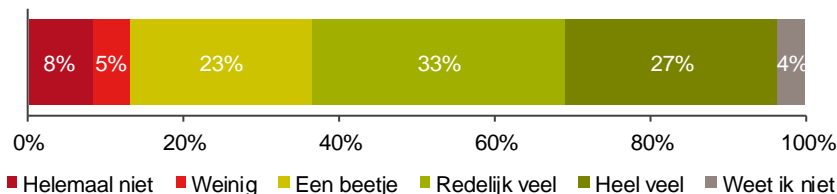


Rentevastperiode

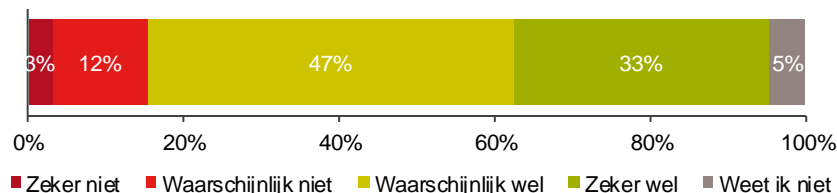


- 60% van de hypotheeksluiters heeft er bij het kiezen van de rentevastperiode (redelijk tot heel) veel rekening mee gehouden dat het rentepercentage over vijf jaar verdubbeld zou kunnen zijn.
- 80% van de hypotheeksluiters verwacht deze verhoogde maandlasten (1,5 keer zo groot) dan (waarschijnlijk tot zeker) te kunnen betalen.

Rekening gehouden met een eventuele verdubbeling van rentepercentage over vijf jaar?



Verwacht u deze verhoogde maandlasten (1,5 keer zo groot) dan te kunnen betalen?



Voor welke rentevastperiode heeft u gekozen?

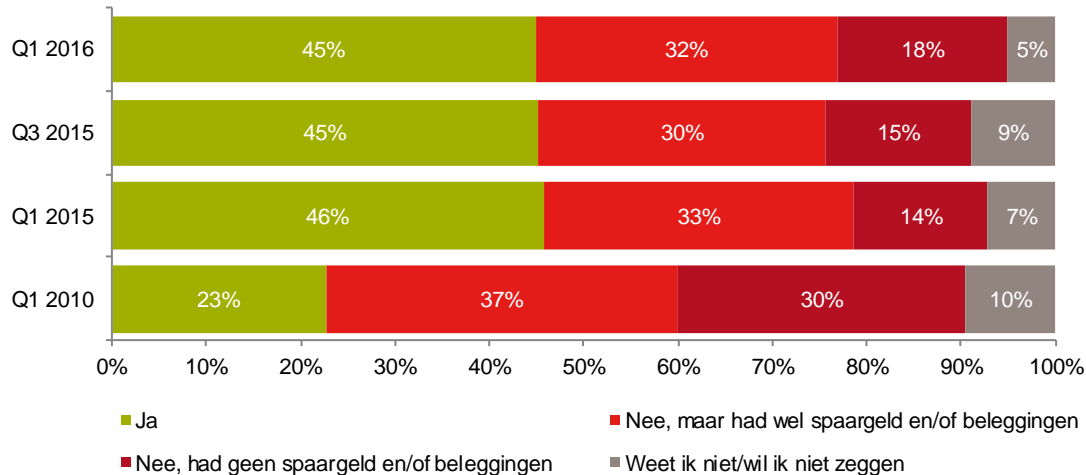
In hoeverre heeft u er bij het kiezen van de rentevastperiode rekening mee gehouden dat het rentepercentage de komende vijf jaar zou kunnen verdubbelen?

Indien verdubbeling van rentepercentage over vijf jaar. Verwacht u deze verhoogde maandlasten (1,5 keer zo groot) dan te kunnen betalen?

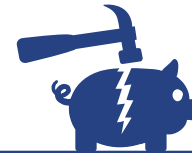
Basis: Alle recente sluiters hypotheek (Q1 2016: n = 401)

Bijna de helft van de hypotheeksluiters brengt spaargeld in

Verlagen hypotheekbedrag met spaargeld



Hoeveelheid spaargeld ingebracht



	HY2 2015	HY1 2016
Totaal	€37k	€43k
Starters	€30k	€33k



- 49% van de starters/herintreders brengt spaargeld in en 53% van de doorstromers. Jongeren van 18-24 jaar brengen relatief vaak spaargeld in (60%).
- De hoeveelheid spaargeld dat is ingebracht, is niet significant toegenomen ten opzichte van het najaar van 2015.

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

Basis: Alle recente hypotheeksluiters

(Q1 2016: n = 401) (Q1 2010-Q1 2016: n = 401-486)

Hoeveel spaargeld heeft u ingebracht?

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

(Totaal: Q3 2015 : n = 131 - Q1 2016: n = 136)

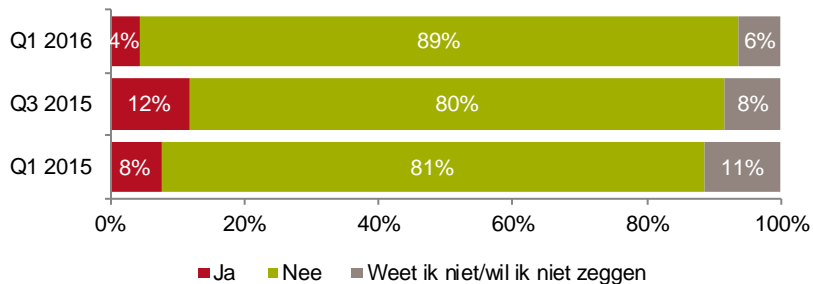
(Starters: Q3 2015: n = 50 - Q1 2016: n = 63)

Er wordt minder vaak gebruik gemaakt van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen



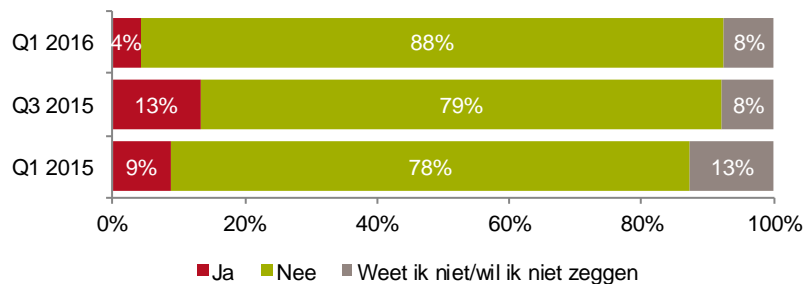
Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

Totaal



Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

Starters/Herintreders



- Starters/herintreders maken minder vaak gebruik van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen (13% -> 4%). Dit geldt echter ook voor doorstromers (11% -> 5%) en oversluiters (11% -> 4%).
- Er zijn geen significante verschillen in het gebruik van een consumptief krediet om het hypotheekbedrag te verlagen op basis van type hypotheeksluiter en hoogte van het huishoudinkomen. Enkel 55-plussers gebruiken relatief vaak geen consumptief krediet (98%).
- De hoogte van het ingebracht consumptief krediet is niet gerapporteerd in verband met te weinig waarnemingen voor betrouwbare resultaten.

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

Basis:

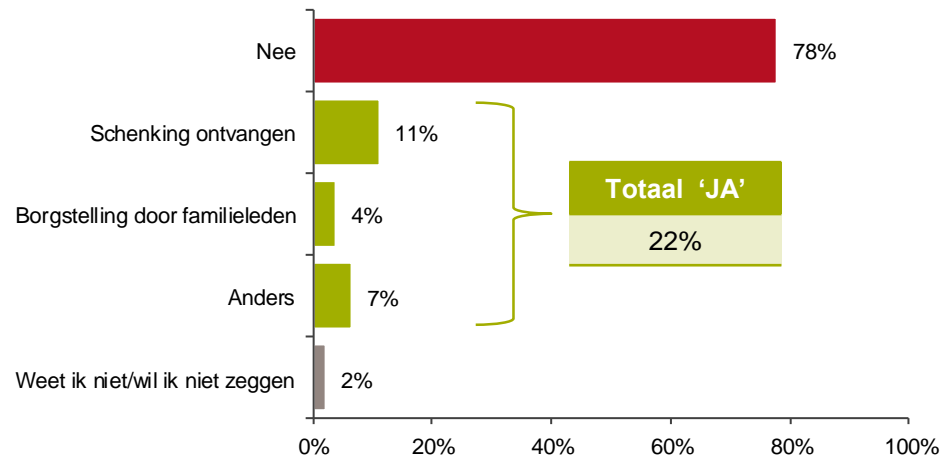
Alle recente hypotheeksluiters (Q3 2015: n = 457 - Q1 2016: n = 401)

Alle Starters/Herintreders (Q3 2015: n = 457 - Q1 2016: n = 401)

Eén op de tien hypotheeksluiters heeft een ontvangen schenking gebruikt om tot een lager hypotheekbedrag te komen



Verlagen hypotheekbedrag via andere manieren



- Bovenstaand beeld is vergelijkbaar met het beeld van najaar 2015.

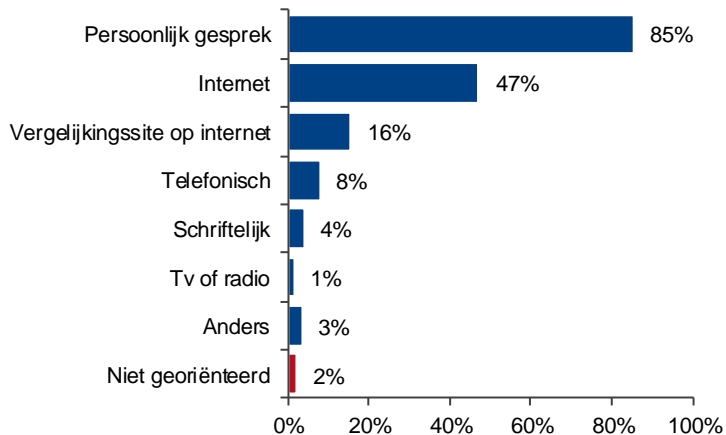
Bent u nog op andere manieren tot een lager hypotheekbedrag gekomen?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401)

Oriëntatie- en afsluitproces

Meeste hypotheeksluiters voeren een persoonlijk gesprek om zich te oriënteren

Manier van oriënteren



- Ten opzichte van het najaar van 2015 neemt het gebruik van internet als oriëntatiekanaal op hypotheekten echter verder toe (+9%), terwijl het voeren van een persoonlijk gesprek afneemt (-5%).
- De jongere hypotheeksluiters oriënteren zich relatief vaak via internet (18-24 jaar: 63% en 25-34 jaar: 51%), evenals hoogopgeleiden (59%).

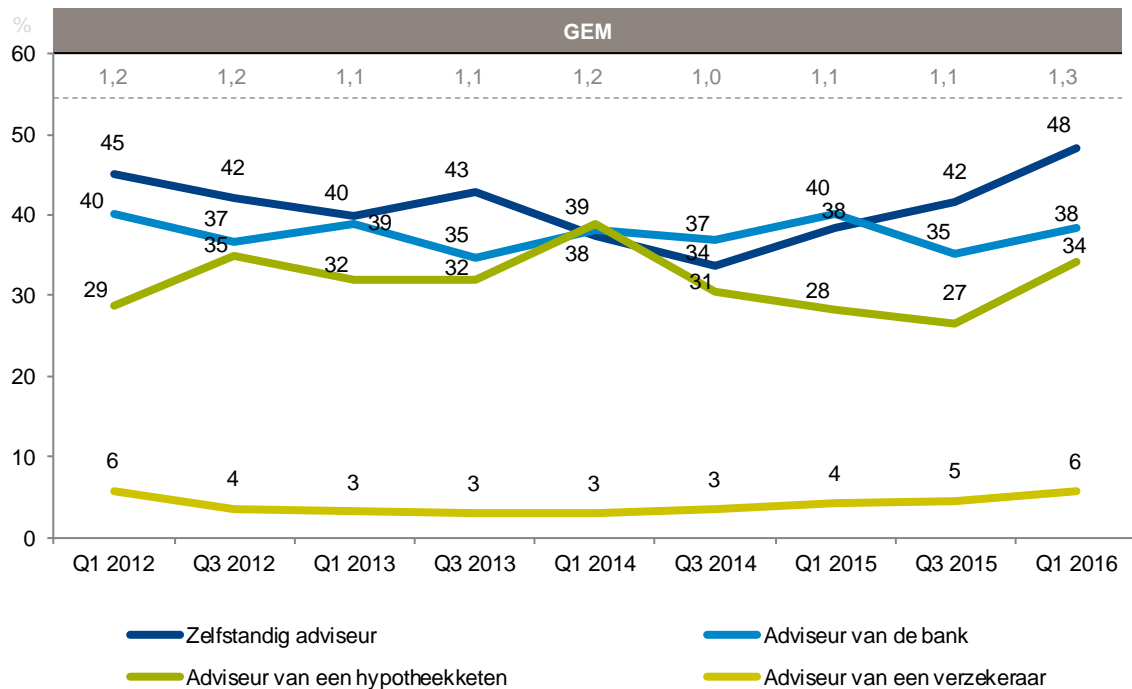
Op welke manier(en) heeft u zich georiënteerd op de hypotheek?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401)



Gemiddeld aantal typen adviseurs waarmee men heeft gesproken neemt toe in het voordeel van het indirecte kanaal

Type adviseurs



- De jongere hypotheeksluiters hebben relatief vaak met een adviseur van een hypotheekketen gesproken (18-24 jaar: 47% en 25-34 jaar: 41%).

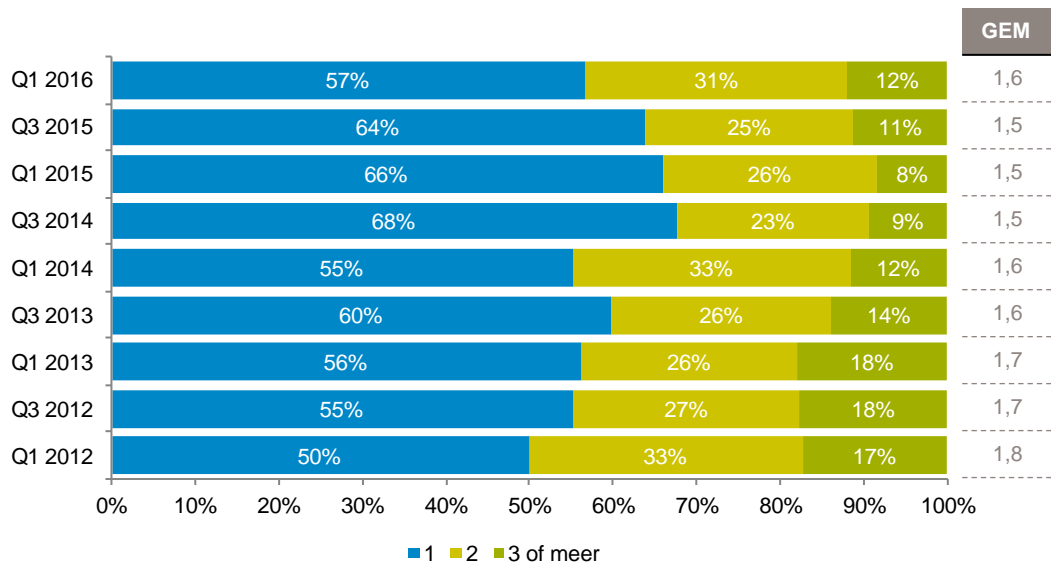
Met welke typen adviseurs heeft u een adviesgesprek over de hypotheek gehad?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401)
(Q1 2012-Q1 2016: n = 323-486)

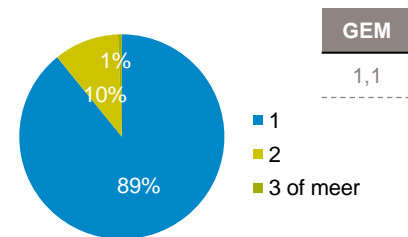
Gemiddeld aantal adviesgesprekken neemt enigszins toe, maar de meerderheid betaalt slechts bij één adviseur voor advies



Aantal verschillende adviseurs



Aantal adviseurs betaald



- Oversluiters voeren relatief vaak maar één gesprek (63%). Dit geldt ook voor de laaggeleide hypotheeksluiters (70%) .



Met hoeveel verschillende adviseurs heeft u gesproken?

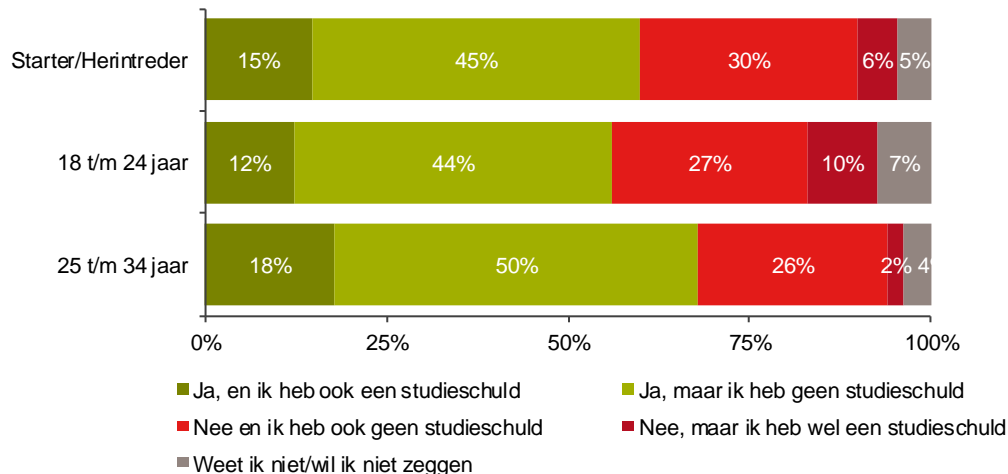
Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad (Q1 2016: n = 391) (Q1 2012-Q1 2016: n = 307-450)

Bij hoeveel verschillende adviseurs heeft u betaald voor het adviesgesprek?

Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad bij meerdere adviseurs (n = 168)

Bij de risicogroepen voor bezit studieschuld wordt bij een derde van de gevallen niet naar het bezit van deze schuld gevraagd

Studieschuld



- Het niet melden van een (studie)schuld kan ertoe leiden dat NHG niet uitkeert wanneer bij verkoop de opbrengst van het huis lager is dan de uitstaande hypotheek.

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 2016: n = 164)

(18 t/m 24 jaar Q1 2016: n = 41)

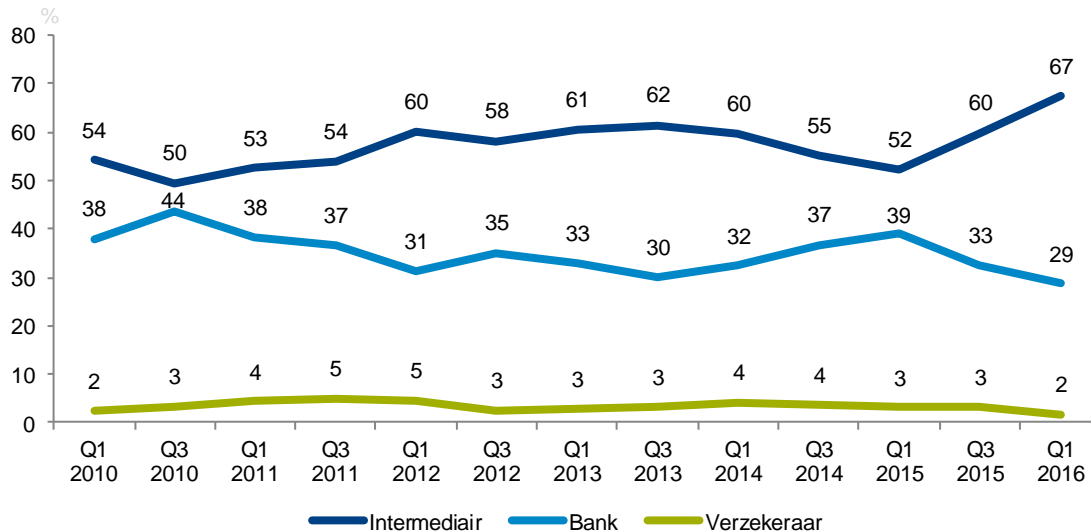
(25 t/m 34 jaar Q1 2016: n = 134)



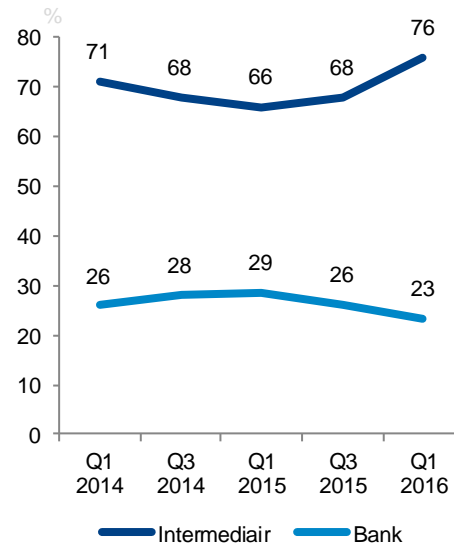
Het aandeel van het intermediaire kanaal stijgt ten koste van het bancaire kanaal



Kanaal van afsluiten - Totaal



Kanaal van afsluiten - Starters/Herintreders



- Sinds het voorjaar van 2015 neemt het aandeel van de zelfstandig adviseur (+10% tot 44%) en de hypotheekketen (+5% tot 23%) als kanaal van afsluiten toe. Deze toename wordt deels verklaard door prijsvechters en nieuwe toetreders (zoals Munt) die marktaandeel pakken en alleen via intermediair werken.
- Het aandeel van de intermediair neemt vooral toe onder starters/herintreders (76%, + 8%) en doorstromers (65%, + 9%).

Via welk kanaal heeft u de hypotheek afgesloten?

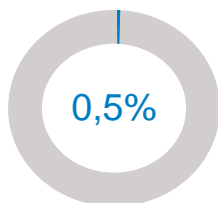
Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401) (Q1 2010-Q1 2016: n = 323-486)

Alle starters/herintreders (Q1 2016: n = 170) (Q1 2014-Q1 2016: n = 134-170)

Execution only als manier van het afsluiten van een hypotheek op verschillende manieren benadert



Invullen kennis – en ervaringstoets

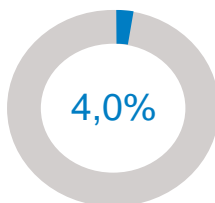


Wanneer een hypotheekverstrekker de mogelijkheid biedt om een klant zonder advies een hypotheek af te laten sluiten, is het verplicht om deze klant een kennis- en ervaringstoets te laten invullen. Middels deze toets kan beoordeeld worden of de klant geschikt is om zonder advies de hypotheek zelf af te sluiten.

Een zeer kleine minderheid (0,5%) sluit zonder advies een hypotheek af (execution only = heeft de kennis- en ervaringstoets ingevuld) (Starter/herintreder: 0,3% - Doorstroomer 0%). Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen (<2%).

Heeft u een kennis- en ervaringstoets ingevuld?
Basis: Alle recente hypotheeksluiters
(Q1 2016: n = 401)

Geen adviseur bij afsluiten

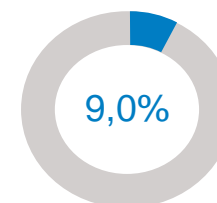


Wanneer hypotheeksluiters gevraagd wordt hoe hun adviseur volgens hen wordt beloofd, geeft 4% aan dat zij geen gebruik hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten van de hypotheek (Starter/herintreder: 4% - Doorstroomer 3%).

Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen (Q3 2015: 6%, Q1 2015: 4%).

Hoe wordt uw adviseur volgens u beloofd?
Basis: Alle recente hypotheeksluiters
(Q1 2016: n = 401)

Zelf online afsluiten



“Als we een blik werpen op de ontwikkelingen in de markt dan zien we hier nog geen schokkend grote wijzigingen, echter geleidelijk zijn er wel wat kenteringen te zien. Daar waar het merendeel van de hypotheeksluiters (87%) nog persoonlijke (f2f) advies inwint, zien we wel dat bijvoorbeeld al 9% van de starters, maar ook 9% van de doorstroomers de hypotheek zelf online afsluit.”

Bron: GfK Hypotheekmonitor HY2 2015

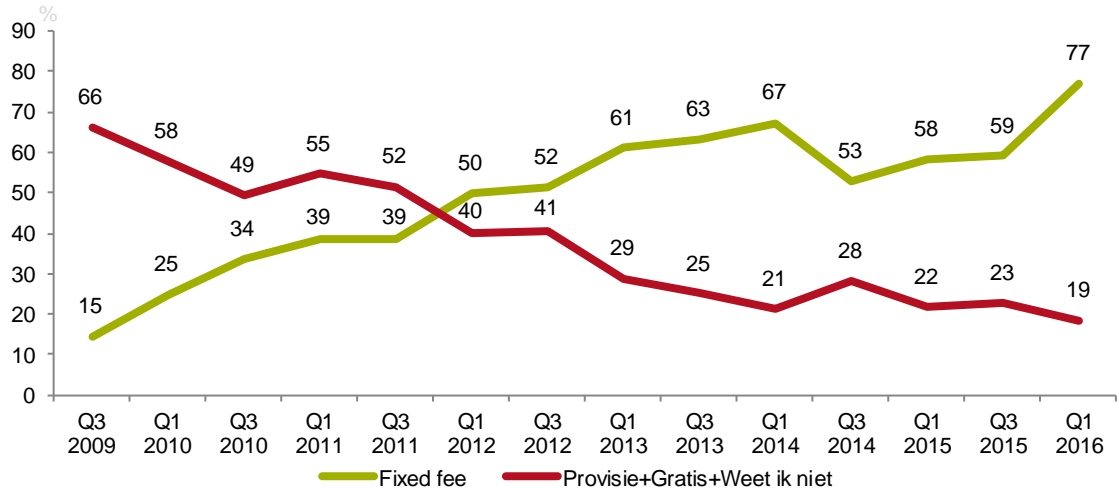
Afsluitwijze
Basis: Alle starters en doorstroomers
(HY2 2015: n = 589)

Bron: GfK Hypotheekmonitor HY2 2015

Beloning en kosten

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, neemt gestaag af. Per 1 januari 2013 is het provisieverbod van kracht waardoor adviseurs niet meer via provisie worden beloond/
- Ruim een derde van de sluiters die hun hypotheek via een bank hebben afgesloten geven aan dat de beloning voor hun adviseur is verwerkt in de totale prijs voor de hypotheek (36%).

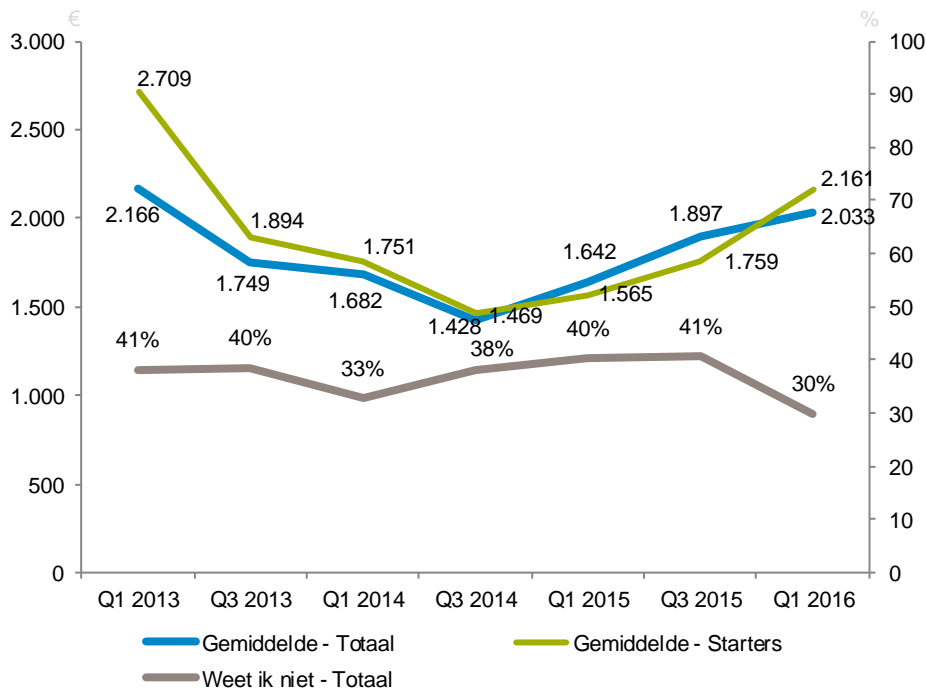
	Intermediair	Bank
Provisie	10%	6%
Gratis	6%	10%
Weet ik niet	3%	3%

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?

Basis: Recente sluiters die via een intermediair hebben afgesloten (Q1 2016: n = 270) (Q3 2009-Q1 2016: n = 157-270)

Advies- en afsluitkosten nemen sinds het voorjaar van 2015 langzaam toe

Advies- en afsluitkosten versus 'Weet ik niet'



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

Basis: Basis: Alle recente hypotheeksluiters

(Totaal - Q1 2016 n = 401)

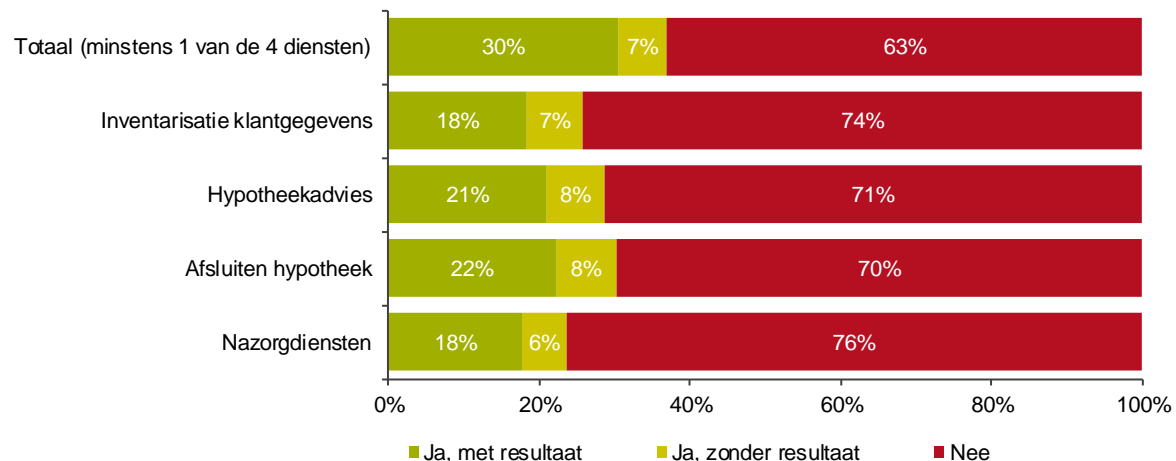
(Totaal - Q1 2013-Q1 2016: n = 323-486)

(Starters gemiddelde - Q1 2016 n = 124)

(Starters gemiddelde - Q1 2013-Q1 2016: n = 59-124)

Bijna vier op de tien hypotheeksluiters onderhandelt over de kosten van de werkzaamheden van hun adviseur

Onderhandeld over kosten



- Het loont om te onderhandelen over de kosten van de werkzaamheden van de hypotheekadviseur; circa vier op de vijf boekt resultaat.

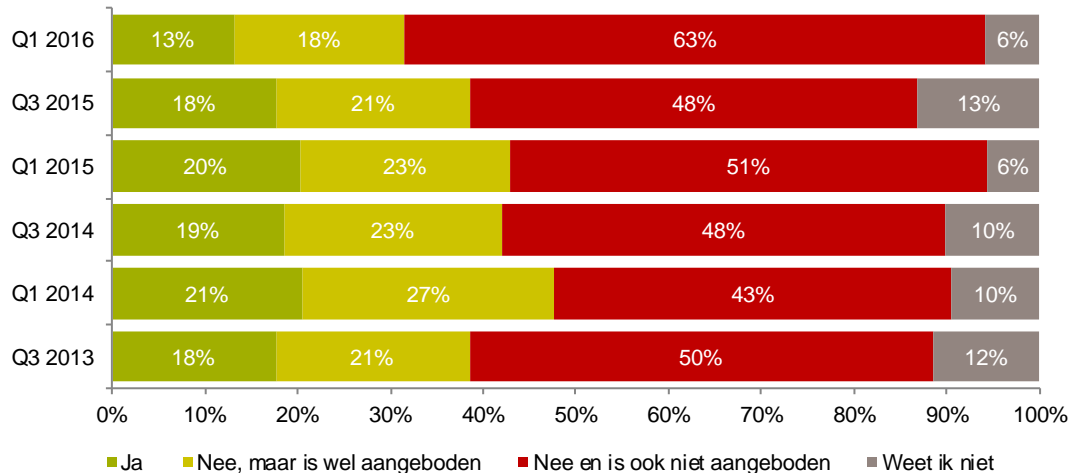
Heeft u met uw hypotheekadviseur onderhandeld over de kosten van onderstaande werkzaamheden?

Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten (Q1 2016: n = 385)



De populariteit van het service-abonnement neemt af; ruim 10% heeft een service-abonnement afgesloten

Service-abonnement



- Starters/herintreders sluiten relatief vaak een service-abonnement af (19%).

Heeft u een service-abonnement afgesloten bij uw hypotheekadvies?

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

(Q1 2016: n = 385)

(Q3 2013-Q1 2016: n = 306-459)

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksopzet

Methode



Online onderzoek (cawi)



35 vragen



10 minuten



Het profiel, het oriëntatie- en afsluitproces, dienstverleningsdocument, beloning en nazorgdiensten

Veldwerk



Donderdag 21 april t/m maandag 2 mei 2016



600



401



67% respons

Steekproef



GfK Panel



Personen die in de periode november 2015 t/m april 2016 een hypotheek hebben afgesloten



De steekproef is gewogen naar de leeftijdsverdeling van alle personen in Nederland die in de periode november 2015 t/m april 2016 een hypotheek hebben afgesloten

Mobiel vriendelijk



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.



In Q1 2016 is de vraagstelling en de programmering van de AFM Consumentenmonitor mobiel vriendelijk gemaakt. Deze verandering kan in sommige gevallen een trendbreuk tot gevolg hebben.

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

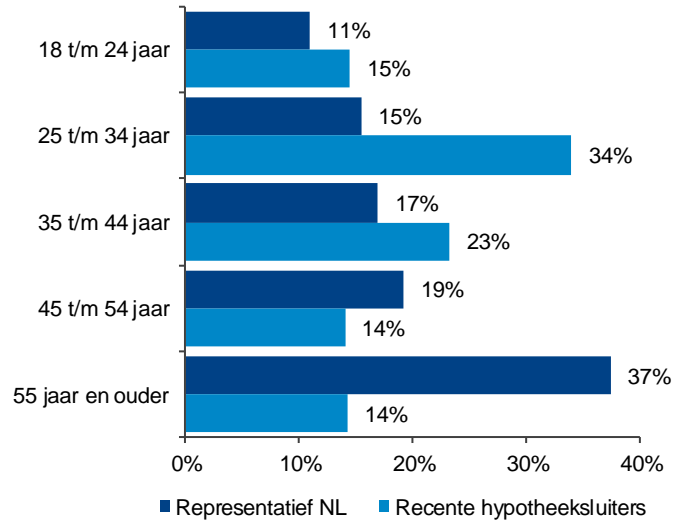
Beneden modaal	tot € 33.500
Modaal	€ 33.500 tot € 40.000
Boven modaal	€ 40.000 of meer

Opleidingsniveau

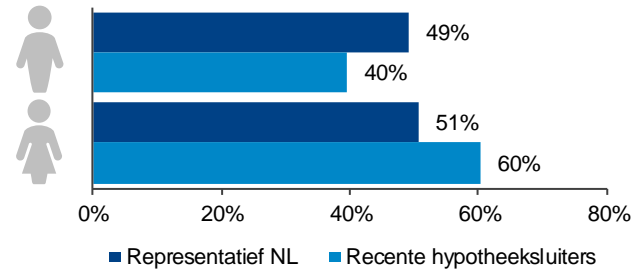
Laag	La -groep 1,2 en speciaal La -groep 3+ LBO Mavo/Mulo Opleiding leerlingwezen
Midden	VSO/MMS Havo/VWO/Gymnasium/HBS -1/3- Havo/VWO/Gymnasium/HBS -4+ Middelbaar beroepsonderwijs-
Hoog	Hoger beroepsonderwijs Post HBO onderwijs WO -prop/kand- WO -doctoraal-

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken I

Leeftijd



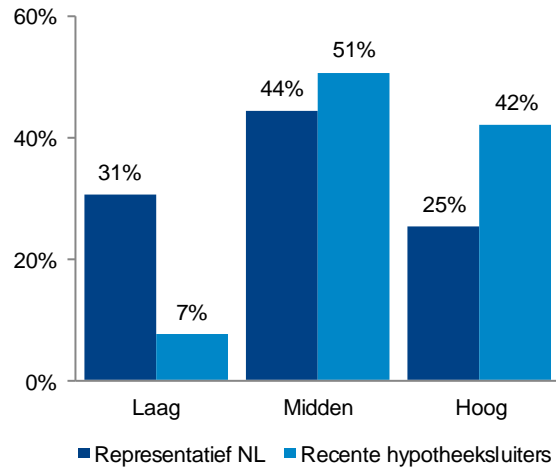
Geslacht



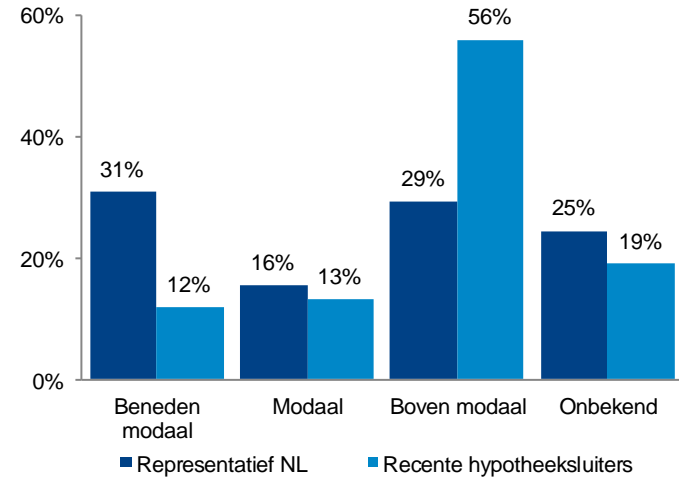
Basis: Representatief NL (18+), n = 400
 Basis: Recente hypotheeksluiters, n = 401

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken II

Opleidingsniveau



Bruto huishoudinkomen per jaar



Basis: Representatief NL (18+), n = 400
 Basis: Recente hypotheeksluiters, n = 401