

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 'AFM Consumentenmonitor' is overlaid on the left side of the image in a large, bold, orange sans-serif font.

# AFM Consumentenmonitor

Hypotheeken

Voorjaar 2017

# Achtergrond & Leeswijzer



## Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedrags-toezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

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.



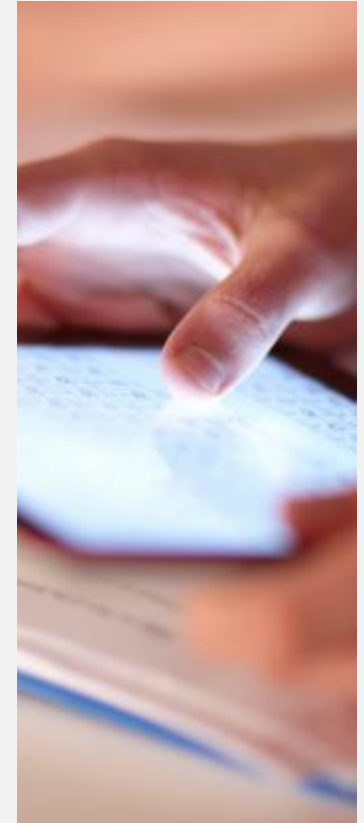
## Leeswijzer

Deze rapportage betreft de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het voorjaar van 2017 (Q1 2017). Het veldwerk liep van donderdag 16 maart t/m maandag 27 maart 2017. Het betreft hier het deelonderwerp “hypotheken”.

In het rapport wordt aandacht besteed aan recente sluiters van een hypotheek: personen die in de periode september 2016 t/m februari 2017 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.

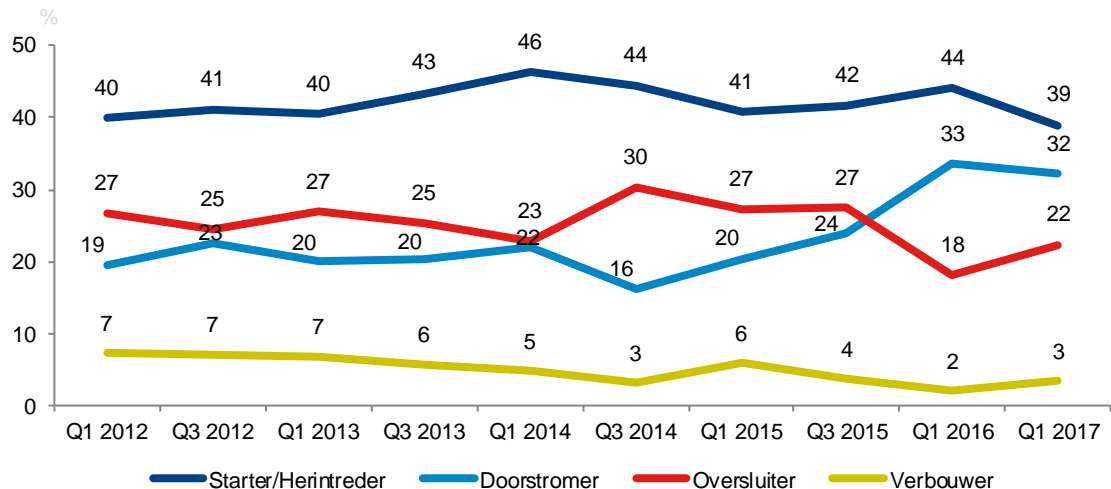
Alle verschillen tussen verschillende doelgroepen, waaronder type sluiters, kanaal van afsluiten en leeftijdsgroepen, die zijn beschreven, zijn significant.



# Hypotheeken

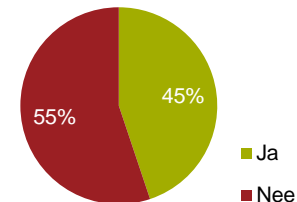
# Het aandeel starters daalt, maar blijft het grootst

## Type hypotheeksluiter



- Na de afgelopen jaren een stijgende lijn vertoond te hebben, is het aandeel starters in het voorjaar van 2017 gedaald. Het aandeel doorstromers is stabiel gebleven. Het aandeel oversluiters is, na de flinke daling van voorjaar 2016, nu weer gestegen. Het aandeel oversluiters is echter nog steeds lager dan in 2015.
- 45% van de oversluiters sluit de hypotheek over vanwege het aflopen van de rentevastperiode (Q1 2016: 48%).

## Oversluiten vanwege rentevastperiode



## Type hypotheeksluiter

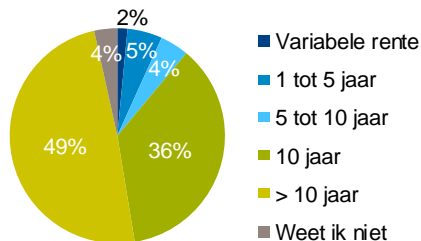
Basis: Alle recente sluiters hypotheek  
(Q1 2017: n = 455)  
(Q1 2012 t/m Q1 2017: n=323-486)

Oversluiten vanwege aflopen rentevastperiode  
Basis: Recente oversluiters hypotheek (n=311)  
Bron: Screening Maart – GfK Panel

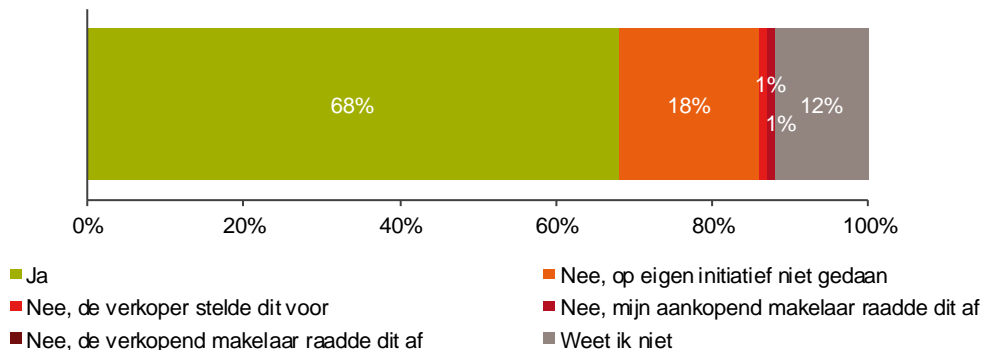
# Bijna 9 van de 10 hypotheeksluiters kiest voor een rentevastperiode van 10 jaar of langer



## Rentevastperiode



## Gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering?



- Bijna de helft van de hypotheeksluiters heeft ervoor gekozen om de rentevastperiode zelfs langer dan 10 jaar vast te zetten (49%).
- Slechts 2% van de hypotheeksluiters heeft voor een variabele rente gekozen.

- Ruim twee derde (68%) van de hypotheeksluiters heeft gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering. Bij jongeren ligt dat met 54% relatief laag.

Voor welke rentevastperiode heeft u gekozen?

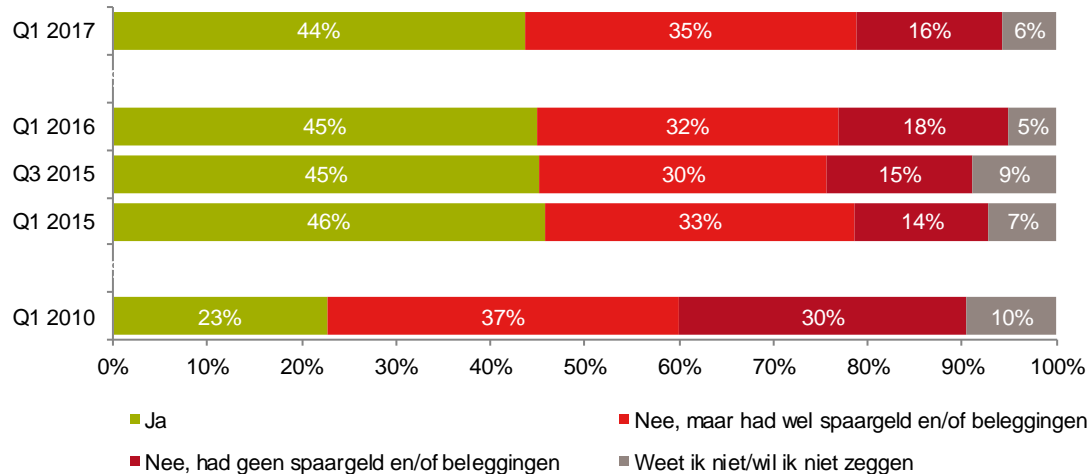
*Basis: Alle recente sluiters hypotheek (Q1 2017: n = 455)*

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 2017: n = 300)*

# Bijna de helft van de hypotheeksluiters brengt spaargeld in

## Verlagen hypotheekbedrag met spaargeld



## Hoeveelheid spaargeld ingebracht



	HY1 2016	HY1 2017
Totaal	€43k	€43k
Starters	€33k	€39k



- Relatief meer starters/herintreders (49%) en doorstromers (51%) brengen spaargeld in om tot een lager hypotheekbedrag te komen.
- De hoeveelheid spaargeld dat is ingebracht, is niet significant toegenomen ten opzichte van 2016. Hoogte bedrag bij starters is wel toegenomen.

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

*Basis: Alle recente hypotheeksluiters*

*(Q1 2017: n = 455) (Q1 2010-Q1 2017: 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)*

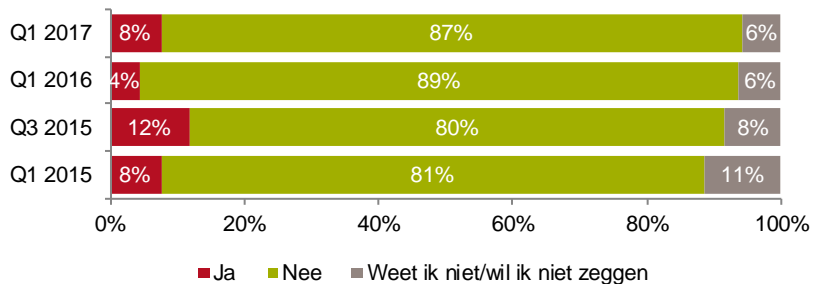
*(Starters: Q1 2016: n = 63 – Q1 2017: n = 74)*

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



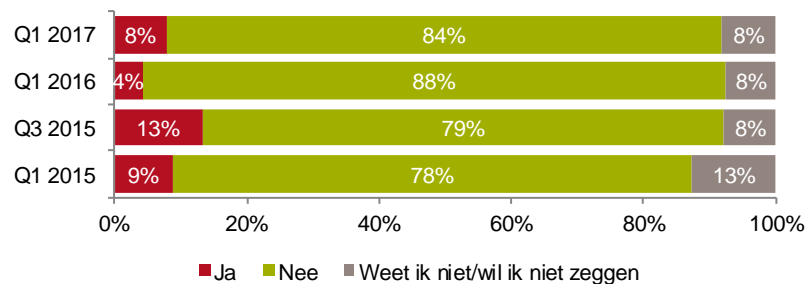
## Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

### Totaal



## Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet

### Starters/Herintreders



- Starters/ herintreders maakten in Q1 van 2017 vaker gebruik van een consumptief krediet om tot een lager hypotheekbedrag te komen dan in dezelfde periode vorig jaar (4% -> 8%). Dit geldt ook voor oversluiters (4% -> 9%).
- 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. Wel maken jongeren relatief vaker gebruik van een consumptief krediet in vergelijking met de 40-plussers.
- 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:

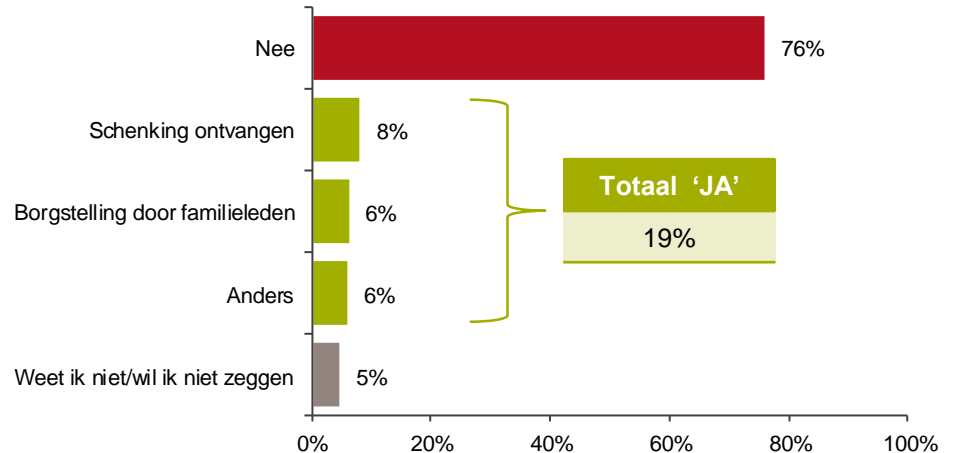
Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 401 - Q1 2017: n = 455)

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

# Bijna één 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 vorig jaar (78% nee, 22% ja). Wel is er iets minder gebruik gemaakt van ontvangen schenkingen om tot een lager hypotheekbedrag te komen (8% versus 11% in Q1-2016).

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

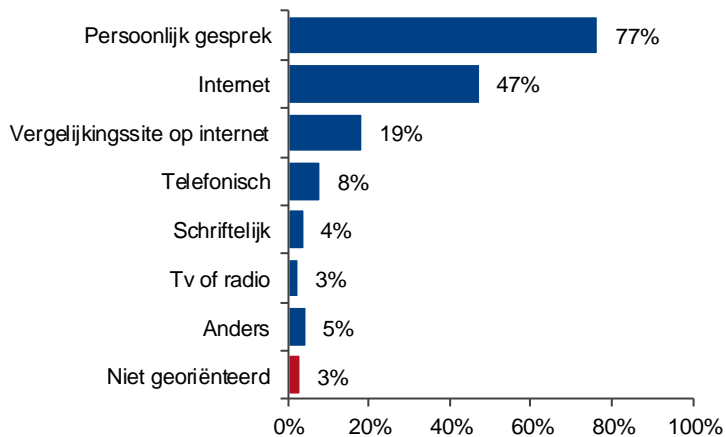
Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2017: n = 455)



# Oriëntatie- en afsluitproces

Meeste sluiters voeren een persoonlijk oriëntatiegesprek, maar het blijft afnemen. Het gebruik van vergelijkingssites neemt juist toe.

### Manier van oriënteren



- Ten opzichte van het voorjaar van 2016 neemt het gebruik van vergelijkingssites op internet als oriëntatiekanaal op hypotheek verder toe (+3%). Dit gaat voornamelijk ten koste van het voeren van een persoonlijk gesprek, dat in 2017 verder afneemt (-8%).
- De jongere hypotheeksluiters oriënteren zich relatief vaak via internet (18-24 jaar: 62% en 25-34 jaar: 54%), evenals hoogopgeleiden (58%) en starters (55%).

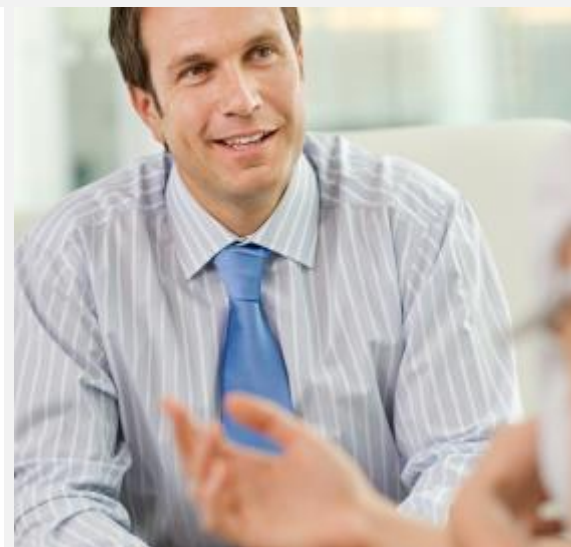
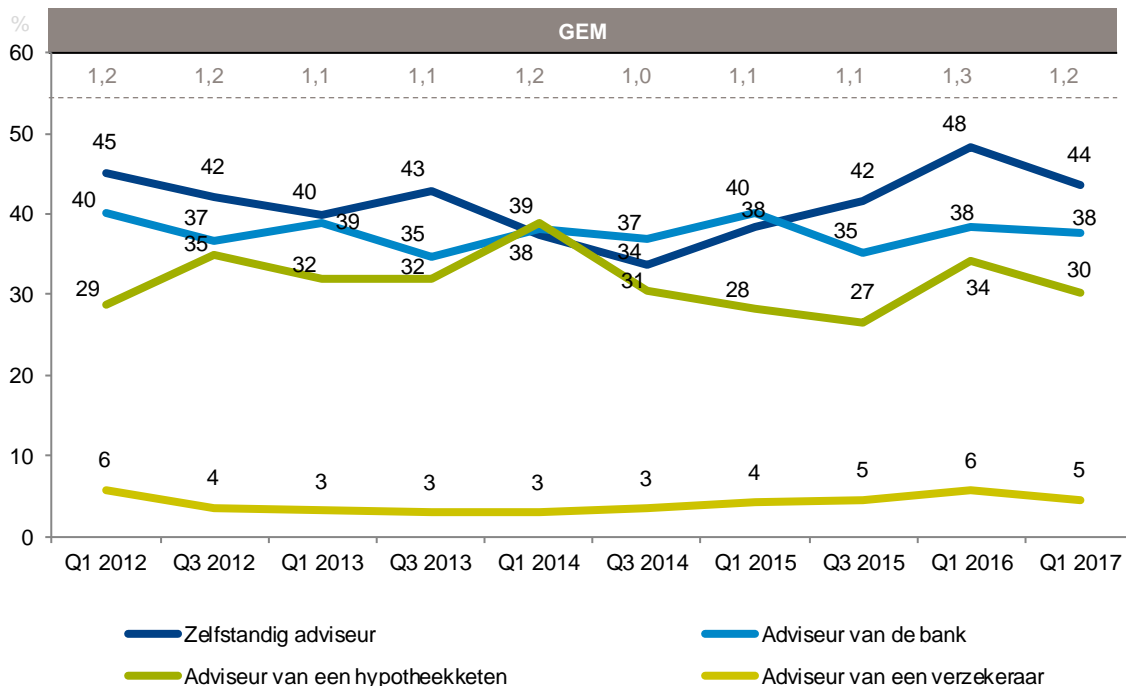
Op welke manier(en) heeft u zich georiënteerd op de hypotheek?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2017: n = 455)



# Het indirecte kanaal laat een daling zien bij de typen adviseurs waarmee men heeft gesproken

Type adviseurs



- Ouderen spreken vaker met een adviseur van de bank dan jongeren (18-24 jaar: 28% vs. 45-54 jaar: 42%; 55 jaar en ouder: 51%).

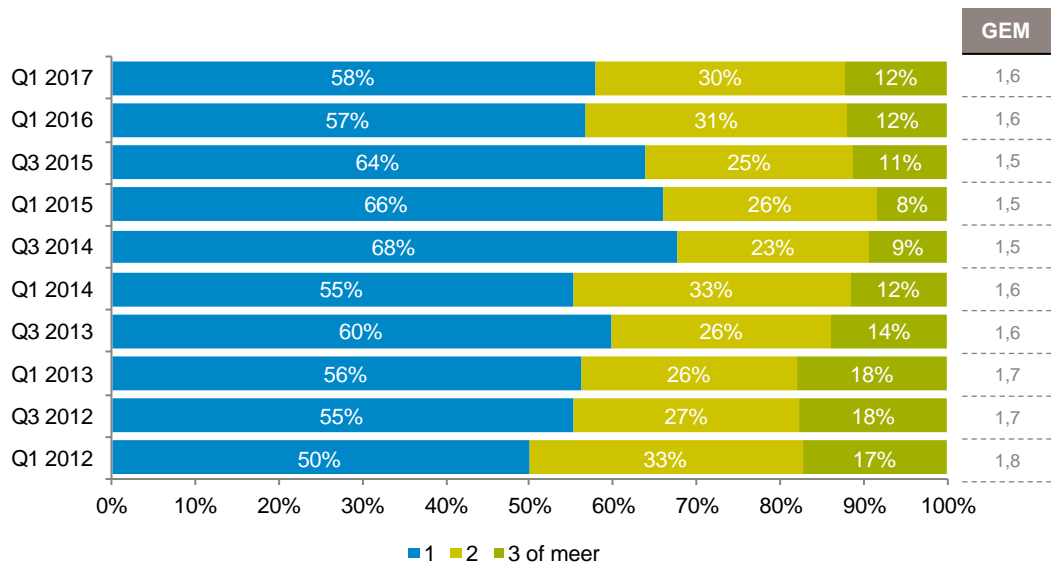
Met welke typen adviseurs heeft u een adviesgesprek over de hypotheek gehad?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2017: n = 455) (Q1 2012-Q1 2017: n = 323-486)

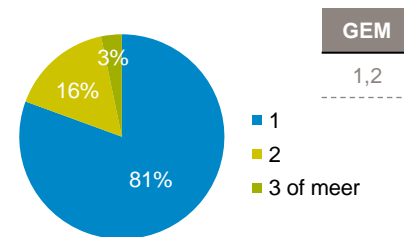
# Gemiddeld aantal adviesgesprekken blijft gelijk, maar gemiddeld aantal adviseurs waarvoor betaald wordt neemt toe



## Aantal verschillende adviseurs



## Aantal adviseurs betaald



- Starters voeren relatief vaak meer dan één gesprek (53%). Verbouwers juist maar één gesprek (88%), evenals laagopgeleide hypotheeksluiters (75%).
- Vorig jaar betaalde 11% van de sluiters die bij meerdere adviseurs een gesprek hadden gehad, bij meerdere adviseurs voor dit gesprek (gem. 1,1). Dit voorjaar is dat gestegen naar 19% (gem. 1,2).

Met hoeveel verschillende adviseurs heeft u gesproken?

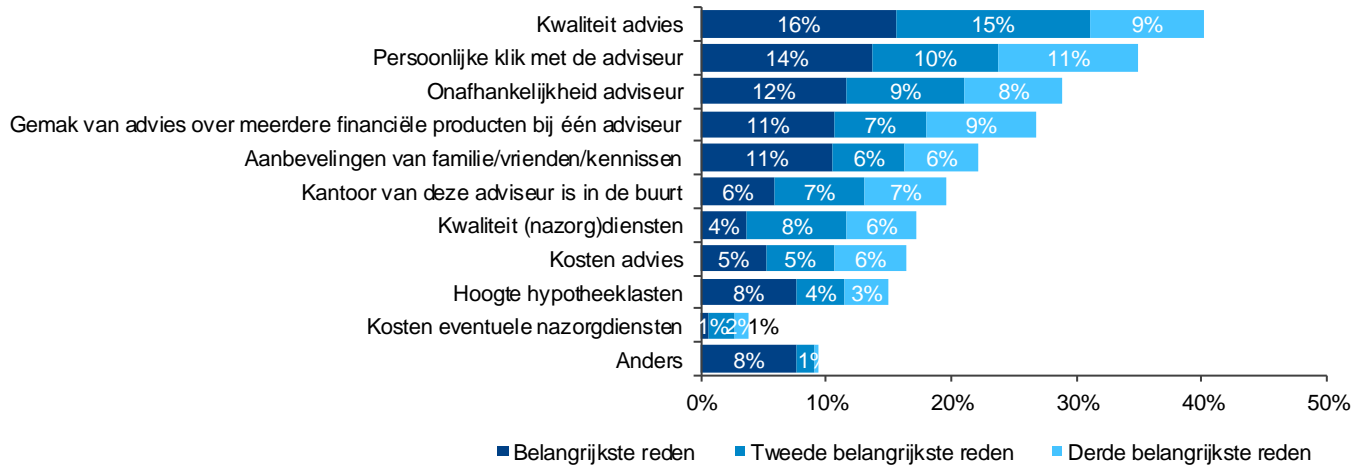
Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad (Q1 2017: n = 438) (Q1 2012-Q1 2017: n = 307-450)

Bij hoeveel verschillende adviseurs heeft u betaald voor het adviesgesprek?

Basis: Recente sluiters hypotheek die een adviesgesprek hebben gehad bij meerdere adviseurs (n = 172)

# Kwaliteit van het advies belangrijkste reden bij keuze hypotheekadviseur

Reden voor gekozen hypotheekadviseur



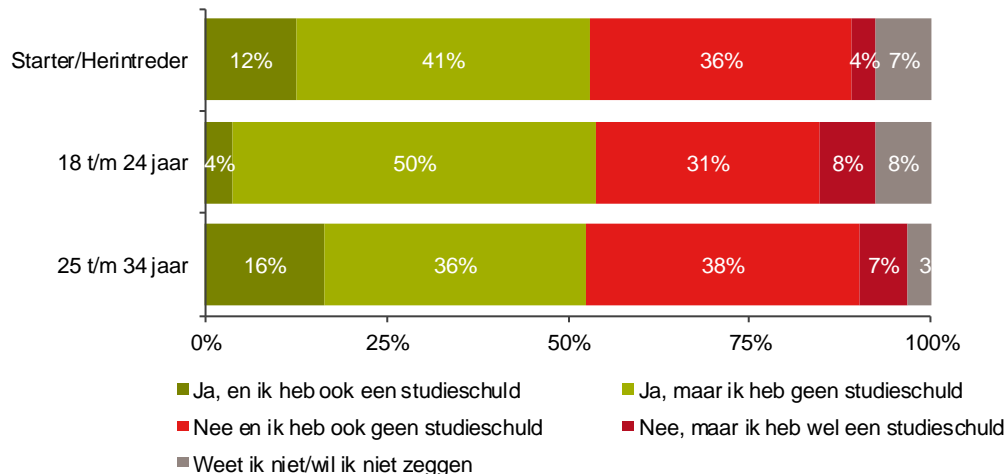
- De kosten voor het advies en eventuele nazorgdiensten en de hoogte van de hypotheeklasten spelen in veel mindere mate een rol bij de keuze voor een hypotheekadviseur.

Wat waren voor u de belangrijkste redenen om te kiezen voor de hypotheekadviseur waarbij u uw hypotheek heeft afgesloten

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2017: n = 455)

# Bij risicogroepen voor bezit studieschuld wordt bij vier op de tien gevallen niet naar het bezit van deze schuld gevraagd

## Studieschuld



- In het voorjaar van 2016 werd er vaker naar de studieschuld gevraagd, bij twee derde.
- 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*

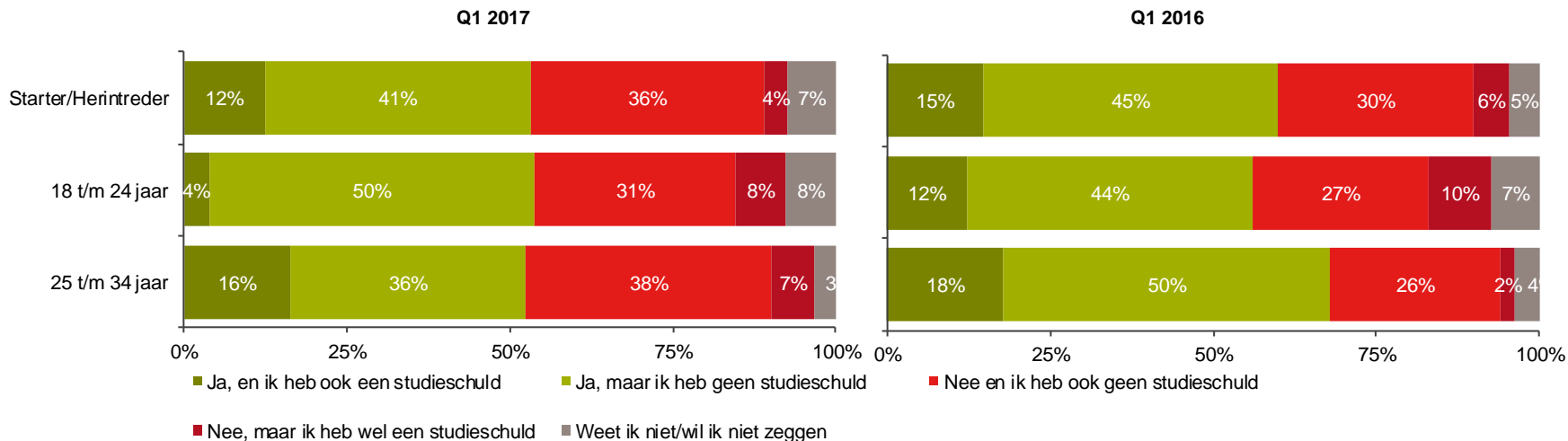
*(Starter/Herintreder Q1 2017: n = 138)(18 t/m 24 jaar Q1 2017: n = 26)(25 t/m 34 jaar Q1 2017: n = 122)*



# Bij risicogroepen voor bezit studieschuld wordt bij vier op de tien gevallen niet naar het bezit van deze schuld gevraagd



## Studieschuld



- In het voorjaar van 2016 werd er vaker naar de studieschuld gevraagd, bij twee derde.
- 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?

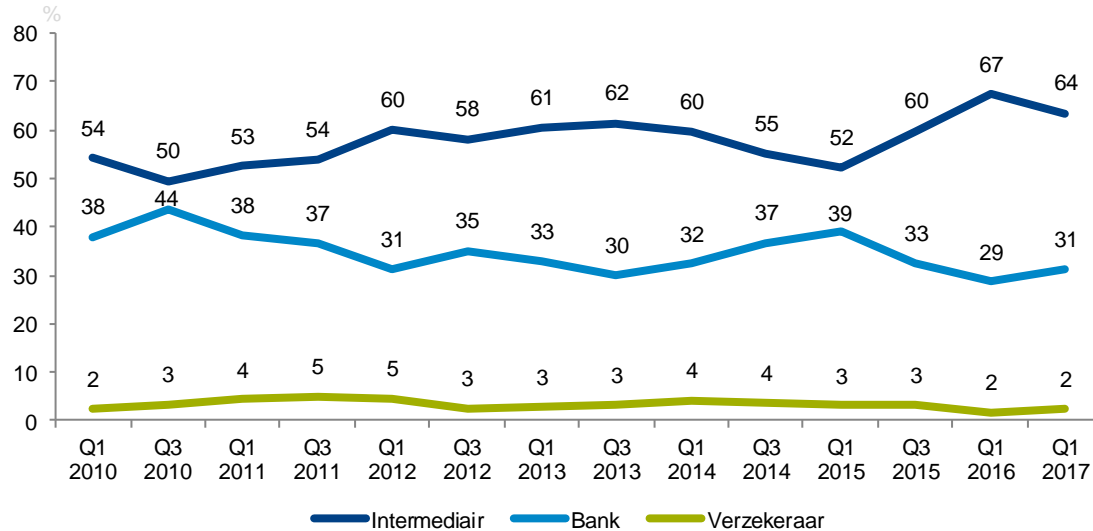
Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten

(Starter/Herintreder Q1 2017: n = 138)(18 t/m 24 jaar Q1 2017: n = 26)(25 t/m 34 jaar Q1 2017: n = 122)

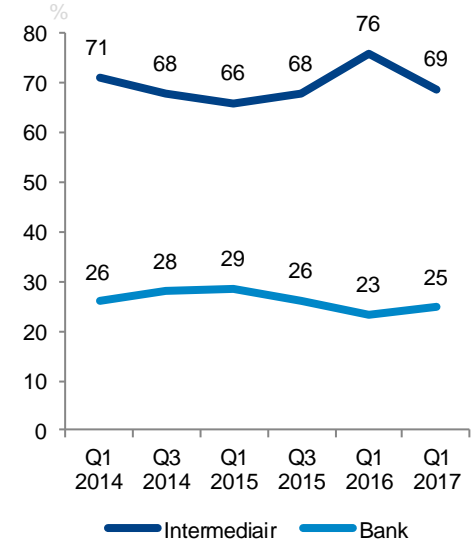
(Starter/Herintreder Q1 2016: n = 164)(18 t/m 24 jaar Q1 2016: n = 41)(25 t/m 34 jaar Q1 2016: n = 134)

# Het aandeel bancaire afsluitkanaal en intermediaire kanaal

## Kanaal van afsluiten - Totaal



## Kanaal van afsluiten - Starters/Herintreders



- Na een aantal jaren een stijgende lijn te hebben vertoond, is het intermediaire aandeel in Q1 2017 afgenomen ten opzichte van vorig jaar (-3%). Zowel bij de zelfstandig adviseur als de hypotheekketen is deze daling te zien.
- Het aandeel van de bank als afsluitkanaal is daarentegen gestegen ten opzichte van vorig jaar (+2%). Met name ouderen (52%) en lager opgeleiden (50%) hebben hun hypotheek via dit kanaal afgesloten.

Via welk kanaal heeft u de hypotheek afgesloten?

*Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2017: n = 455) (Q1 2010-Q1 2017: n = 323-486)*

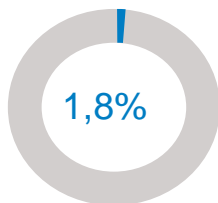
*Alle starters/herintreders (Q1 2017: n = 142) (Q1 2014-Q1 2017: n = 134-170)*



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



## Invullen kennis – en ervaringstoets

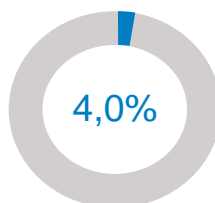


Wanneer een hypotheekverstrekker de mogelijkheid biedt om een klant zonder advies een hypotheek af te laten sluiten, is het verplicht om deze klant een kennis- en ervaringstoets te laten invullen. Middels deze toets kan beoordeeld worden of de klant geschikt is om zonder advies de hypotheek zelf af te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

Een zeer kleine minderheid (2%) sluit zonder advies een hypotheek af (execution only = heeft geen adviesgesprek gehad en de kennis- en ervaringstoets ingevuld)  
(Voorjaar 2016 was dit nog 0,5%).

Met welke typen adviseurs heeft u een adviesgesprek over de hypotheek gehad? Heeft u een kennis- en ervaringstoets ingevuld?  
*Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 455)*

## Geen adviseur bij afsluiten\*



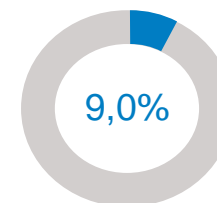
Wanneer hypotheeksluiters gevraagd wordt wat de belangrijkste redenen zijn om te kiezen voor de hypotheekadviseur waarbij zij hun hypotheek hebben afgesloten, geeft 4% aan dat zij geen gebruik hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten van de hypotheek (Starter/herintreder: 4% - Doorstromer 3%).

Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen (Q1 2016: 4%, Q3 2015: 6%, Q1 2015: 4%).

*\*Dit betekent niet direct dat de hypotheek ook execution only is gesloten*

Belangrijkste redenen voor keuze hypotheekadviseur waarbij hypotheek is afgesloten?  
*Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2016: n = 455)*

## Zelf online afsluiten\*



Sinds 2010 zet online afsluiten van nieuwe hypotheek een stijging in tot 8% in 2016. Het online aandeel zal alleen maar verder toenemen. Vrijwel alle nieuwe toetreders binnen de hypotheekmarkt bieden het online afsluiten van hypotheek aan en ook de traditionele partijen kunnen niet achterblijven.

**Bron: Alles over Woning & hypotheek**

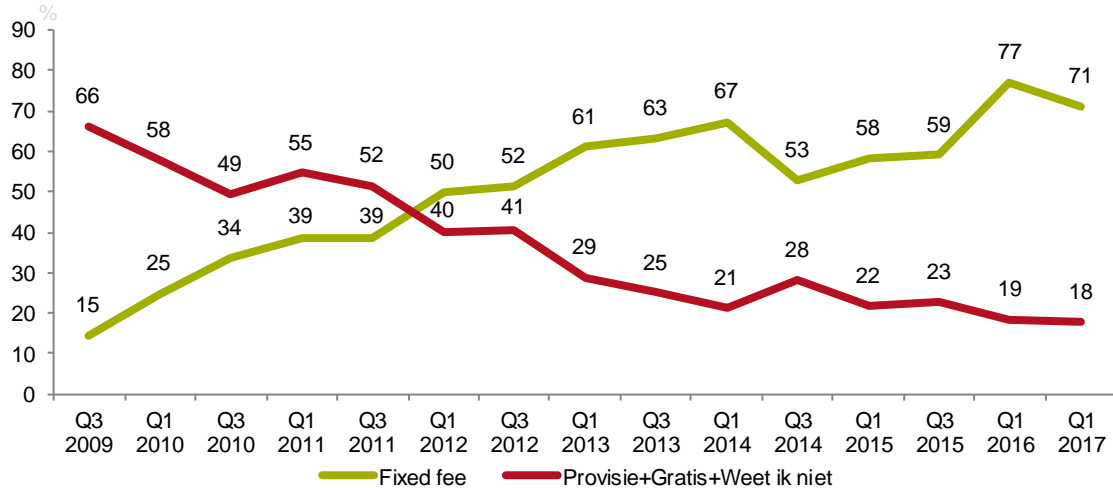
*\*Dit betekent niet direct dat de hypotheek ook execution only is gesloten*

Medium van afsluiten hypotheek (gebaseerd op aantallen) (excl. Overig/Onbekend)  
*Basis: Alle nieuw afgesloten hypotheek in Nederland 2005 – 2016 (t/m Q3)  
n Q1 t/m Q3 2016 nieuwe productie = 951  
Bron: GfK TOF Tracker*

# Beloning en kosten

# Intermediair wordt volgens bijna driekwart beloond op basis van een fixed fee

Beloning adviseurs - Intermediairs



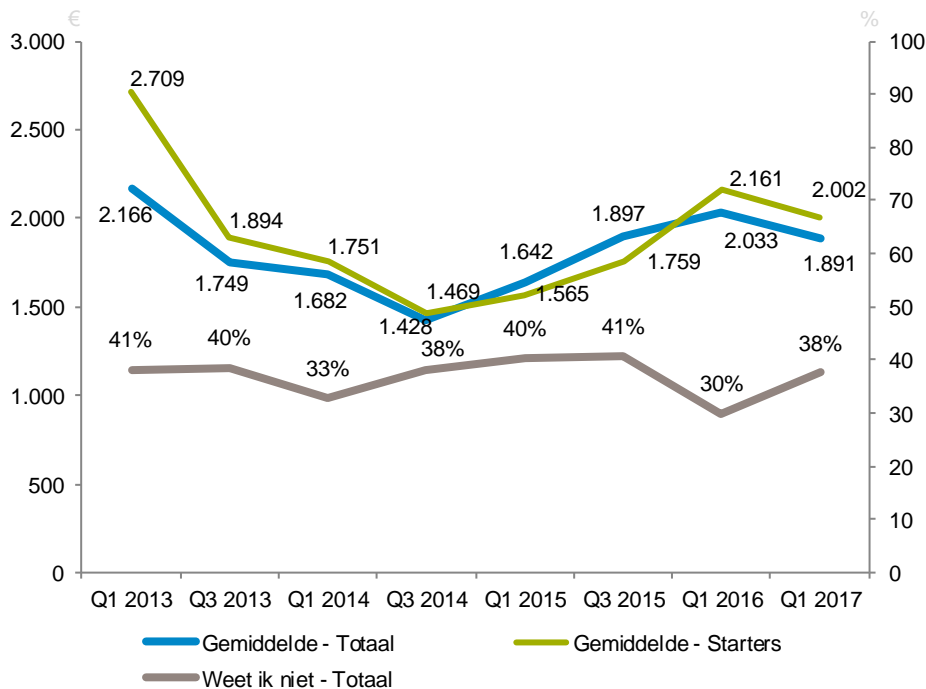
- Het deel van de hypotheeksluiters die hun hypotheek via het intermediaire kanaal (zelfstandig adviseur of hypotheekketen) hebben afgesloten en niet weten, ofwel een 'fout' antwoord geven op de vraag, hoe hun adviseur wordt beloond, neemt gestaag af. Per 1 januari 2013 is het provisieverbod van kracht waardoor adviseurs niet meer via provisie worden beloond.
- Een kwart van de 55-plussers geeft aan dat de beloning voor hun adviseur is verwerkt in de totale prijs voor de hypotheek. Bij de overige leeftijdsgroepen ligt dat significant lager (10%).

	Intermediair	Bank
Provisie	10%	6%
Gratis	3%	12%
Weet ik niet	5%	8%

Hoe wordt uw hypotheekadviseur volgens u beloond?  
*Basis: Recente sluiters die via een intermediair hebben afgesloten (Q1 2017: n = 291) (Q3 2009-Q1 2017: n = 157-287)*

# Advies- en afsluitkosten nemen na een stijging van enkele jaren in het voorjaar van 2017 af

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 2017 n = 455)

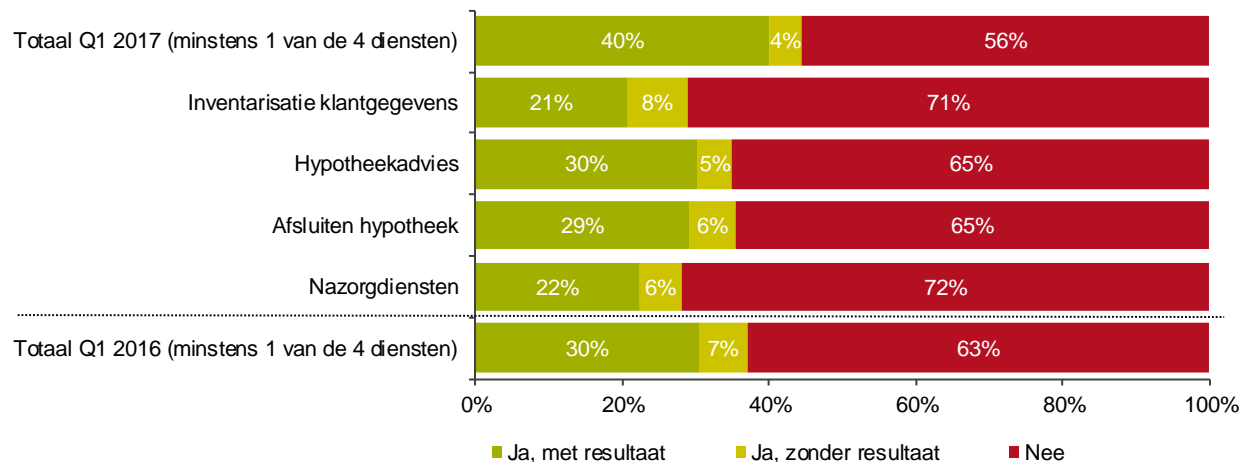
(Totaal - Q1 2013-Q1 2017: n = 323-486)

(Starters gemiddelde - Q1 2017 n = 142)

(Starters gemiddelde - Q1 2013-Q1 2017: n = 59-142)

# Ruim 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. In 90% van de onderhandelingen boekt het resultaat. Dit ligt 10% hoger dan vorig jaar (Q1-2016).

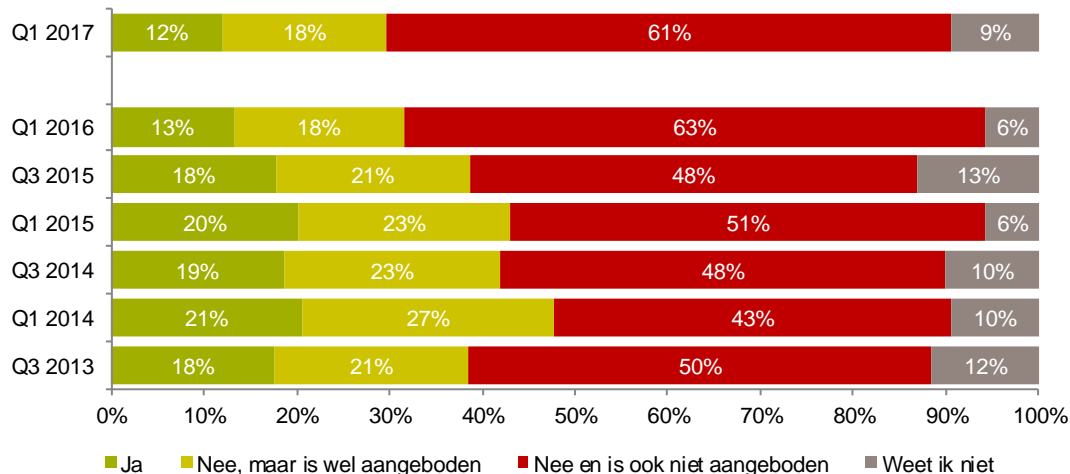
Heeft u met uw hypotheekadviseur onderhandeld over de kosten van onderstaande werkzaamheden?

Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten (Q1 2017: n = 440)  
(Q1 2016: n = 385)



# De populariteit van het service-abonnement neemt af; ruim één op de tien heeft een service-abonnement afgesloten

## Service-abonnement



- Hoogopgeleiden sluiten vaker een service-abonnement af dan laag opgeleiden (15% vs. 4%) en boven modale inkomens sluiten vaker een abonnement af dan (beneden) modale inkomens (15% vs 8%-10%).
- Driekwart van de starters/herintreders heeft geen service-abonnement afgesloten. Bij de helft is het ook niet aangeboden. Dit ligt significant lager dan bij de andere type sluiters.

Heeft u een service-abonnement afgesloten bij uw hypotheekadvies?

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

*(Q1 2017: n = 440)*

*(Q3 2013-Q1 2017: n = 306-459)*

# Onderzoeksverantwoording

# Onderzoeksopzet

## Methode



Online onderzoek (cawi)



30 vragen



10 minuten



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

## Steekproef



GfK Panel



Personen die in de periode september 2016 t/m februari 2017 een hypotheek hebben afgesloten



De steekproef is gewogen naar de leeftijdsverdeling van alle personen in Nederland die in de periode september 2016 t/m februari 2017 een hypotheek hebben afgesloten

## Veldwerk



Donderdag 16 maart t/m maandag 27 maart 2017



675



455



67% respons

## Technische aanpassingen



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 mogelijk in sommige gevallen een trendbreuk tot gevolg hebben.



# Indeling achtergrondkenmerken

## Type hypotheeksluiter

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

## Bruto huishoudinkomen per jaar

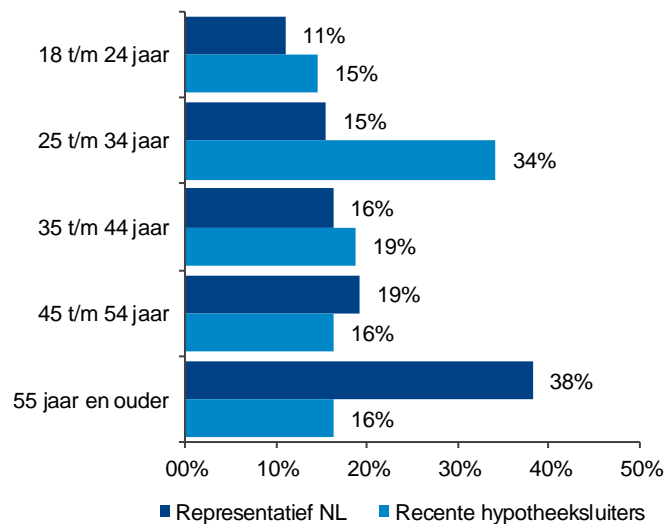
<b>Beneden modaal</b>	tot € 33.500
<b>Modaal</b>	€ 33.500 tot € 40.000
<b>Boven modaal</b>	€ 40.000 of meer

## Opleidingsniveau

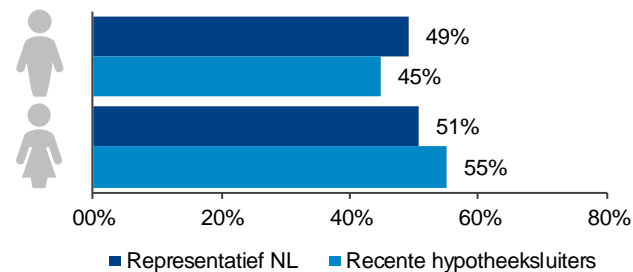
<b>Laag</b>	La -groep 1,2 en speciaal La -groep 3+ LBO Mavo/Mulo Opleiding leerlingwezen
<b>Midden</b>	VSO/MMS Havo/VWO/Gymnasium/HBS -1/3- Havo/VWO/Gymnasium/HBS -4+ Middelbaar beroepsonderwijs-
<b>Hoog</b>	Hoger beroepsonderwijs Post HBO onderwijs WO -prop/kand- WO -doctoraal-

# Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken I

## Leeftijd



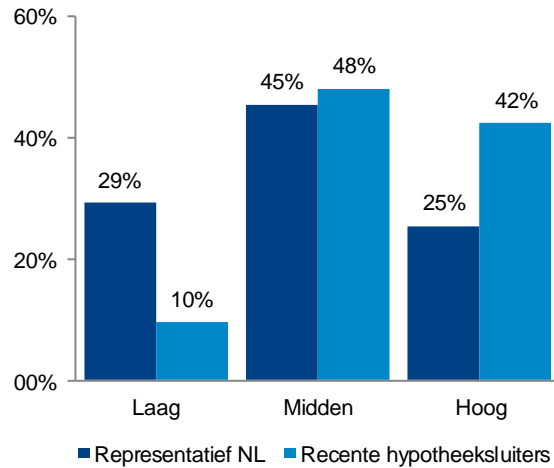
## Geslacht



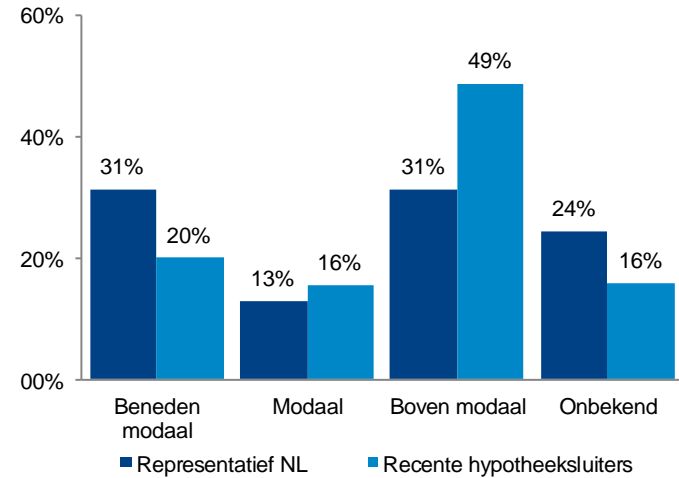
Basis: Representatief NL (18+), n = 510  
 Basis: Recente hypotheeksluiter: n = 455

# Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken II

## Opleidingsniveau



## Bruto huishoudinkomen per jaar



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

## 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

