

Consumentengedrag op de hypotheekmarkt

drs. P.Th. van der Zeijden
drs. J. Snoei
drs. R.J.M. Vogels

Zoetermeer, 21 maart 2011

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa).

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM. EIM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with EIM. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM. EIM does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond, doel en scope	5
1.2	Methode van onderzoek en onderzoeksverantwoording	5
1.3	Opzet van de rapportage	6
1.4	Doelgroepen op de hypotheekmarkt	7
2	Huizenkopers op de hypotheekmarkt (nieuwe hypotheek)	9
2.1	Afsluiten hypotheek	9
2.2	Keuze tussenpersoon en hypotheekverstrekker	12
2.3	Voorkeur hypotheekverstrekker	15
2.4	Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon	17
3	Switchers op de hypotheekmarkt	19
3.1	Overstappen	19
3.2	Keuze tussenpersoon en hypotheekverstrekker	26
3.3	Voorkeur hypotheekverstrekker	29
3.4	Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon	30
4	Vaste klanten op de hypotheekmarkt	33
4.1	Verlengen en vernieuwen	33
4.2	Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon	36
	Bijlagen	
I	Vragenlijst consumentengedrag bij keuze hypotheek	37
II	Overzichtstabellen	51

1 Inleiding

1.1 Achtergrond, doel en scope

Achtergrond

Onderzoek voor de
Monitor Financiële
Sector van de NMa
...

De Monitor Financiële Sector (MFS) is een onderzoeksteam bij de NMa, dat economisch onderzoek doet naar financiële markten en marktwerking in de financiële sector op structurele wijze volgt. De MFS heeft EIM opdracht gegeven om nader onderzoek te doen naar het gedrag van consumenten op de hypotheekmarkt. Het gedrag van de consumenten op een markt heeft immers invloed op de mate van concurrentie tussen aanbieders op die markt.

Doel

... naar het gedrag
van consumenten ...

Het onderzoek dient een beeld op te leveren van het gedrag van consumenten op de hypotheekmarkt. In grote lijnen gaat het daarbij om:

- gemaakte keuzes (welke dienstverlener, welke overeenkomst, welke kosten, e.d.),
- achtergronden bij de keuzes,
- switchgedrag,
- redenen voor switchgedrag.

Scope van het onderzoek

... op de hypotheek-
markt ...

Het onderzoek is gericht op de volgende doelgroepen op de hypotheekmarkt:

- consumenten die voor de aankoop van een huis een nieuwe hypotheek hebben afgesloten,
- consumenten die voor een bestaande woning een nieuwe hypotheek hebben afgesloten bij een andere financiële instelling dan de instelling die de oude hypotheek had verstrekt (de switchers),
- consumenten die recent voor een bestaande woning een hypotheek hebben afgesloten of verlengd bij dezelfde financiële instelling die de oude hypotheek had verstrekt (de vaste klanten).

... in de periode
2008 tot en met be-
gin 2011.

Om voldoende respons te realiseren, is ervoor gekozen om als onderzoeksperiode 2008 tot en met begin 2011 te nemen.

1.2 Methode van onderzoek en onderzoeksverantwoording

Internetenquête

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een internetenquête onder consumenten. Voor de werving van respondenten voor het onderzoek is gebruikgemaakt van het panel van PanelClix. Dit is een van de grootste internetpanels van Nederland. Via PanelClix zijn de respondenten geselecteerd die relevant zijn voor dit onderzoek. Het onderzoek onder consumenten is uitgevoerd in de periode 26 januari tot en met 28 januari.

De vragenlijst bestond uit drie onderdelen die elk bedoeld waren voor een van de drie doelgroepen. Met behulp van selectievragen is nagegaan tot

welke doelgroep een respondent behoort. Vervolgens zijn onderdelen van de vragenlijst voorgelegd die voor de betreffende respondent relevant waren.

Respons

De aantallen respondenten per doelgroep staan in Tabel 1. Bij de analyse bleek dat 48 respondenten in de groep 'switchers' geen echte switchers waren omdat de nieuwe hypotheekverstrekker dezelfde was als de oude. In de berekeningen zijn deze derhalve buiten beschouwing gelaten. Bij de groep 'vaste klanten' bleken 5 respondenten geen echte vaste klanten te zijn, omdat ze hebben aangegeven te zijn overgestapt naar een andere hypotheekverstrekker. Ook deze respondenten zijn buiten de berekeningen gehouden.

Tabel 1 Aantal respondenten onderzoek per doelgroep op de hypotheekmarkt

<i>Doelgroep</i>	<i>Bruto aantal</i>	<i>Netto aantal</i>
Huizenkopers (nieuwe hypotheek)	529	529
Switchers	401	353
Vaste klanten	432	427

Bron: EIM, 2011.

Representativiteit

Een internetenquête biedt momenteel de grootste kans op een representatief beeld. Echter, een lichte vertekening in de resultaten zal ook bij deze methodiek blijven bestaan. Het onderzoek is uitgevoerd onder huizenkopers en huizenbezitters en is derhalve representatief voor deze groepen (niet voor de hele Nederlandse bevolking).

De resultaten zijn niet herwogen omdat er geen populatiegegevens bestaan van de genoemde doelgroepen, uitgesplitst naar de verschillende achtergrondkenmerken. Ten slotte zijn extreme resultaten buiten de berekeningen gehouden.

1.3 Opzet van de rapportage

In deze rapportage worden de resultaten over de hypotheekmarkt gepresenteerd. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de drie doelgroepen waarop het onderzoek in de hypotheekmarkt zich heeft gericht. In de volgende drie hoofdstukken worden de resultaten per doelgroep besproken. Waar relevant, worden de resultaten uitgesplitst naar leeftijdscategorie van de respondent, naar opleidingsniveau van de respondent en naar locatie waar de (gekochte c.q. verkochte) woning staat. Alleen significante verschillen worden gepresenteerd.

De vragenlijst is opgenomen in bijlage I. In bijlage II zijn enkele overzichtstabellen opgenomen, waarin de resultaten van de verschillende doelgroepen naast elkaar zijn gepresenteerd.

1.4 Doelgroepen op de hypotheekmarkt

Deze rapportage gaat in op het gedrag van consumenten op de hypotheekmarkt. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende drie groepen:

- huizenkopers op de hypotheekmarkt: consumenten die voor de aankoop van een huis een nieuwe hypotheek afsluiten;
- switchers op de hypotheekmarkt: consumenten die voor de huidige woning zijn overgestapt naar een andere hypotheekverstrekker;
- vaste klanten op de hypotheekmarkt: consumenten die voor de huidige woning een andere hypotheek hebben afgesloten of een bestaande hypotheek hebben verlengd bij de huidige hypotheekverstrekker.

Leeftijdsverdeling van de respondenten

Switchers gemiddeld jonger dan vaste klanten.

De leeftijdsverdeling van de respondenten op de vragenlijst van de verschillende groepen consumenten is weergegeven in Tabel 2. Daaruit blijkt dat huizenkopers relatief jonger zijn dan de consumenten die reeds over een huis beschikken (de switchers en de vaste klanten). Daarnaast zien we bij de consumenten die reeds over een huis beschikken (huizenbezitters), dat jongere mensen vaker blijken over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker.

Tabel 2 Leeftijdsverdeling van de respondenten

Leeftijd	Huizenkopers (nieuwe hypotheek)	Huizenbezitters	
		Switchers	Vaste klanten
jonger dan 30 jaar	39,5%	10,8%	4,9%
30 tot 40 jaar	31,4%	22,7%	15,2%
40 tot 50 jaar	16,1%	33,4%	30,0%
50 jaar en ouder	13,0%	33,1%	49,9%
Totaal	100%	100%	100%
n	529	353	427

Bron: EIM, 2011.

Opleidingsniveau van de respondenten

Laagopgeleiden onder huizenkopers relatief minder vertegenwoordigd.

Het opleidingsniveau van de respondenten op de vragenlijst van de verschillende groepen consumenten is weergegeven in Tabel 3. Laagopgeleiden zijn relatief minder vertegenwoordigd in de groep huizenkopers, terwijl hoogopgeleiden (HBO- en WO-niveau) juist sterker vertegenwoordigd zijn in de groep huizenkopers.

Tabel 3 Opleidingsniveau van de respondenten

<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Huizenbezitters</i>	
	<i>(nieuwe hypotheek)</i>	<i>Switchers</i>	<i>Vaste klanten</i>
Mavo of lager	8,3%	19,5%	22,0%
MBO	31,4%	29,5%	27,9%
HAVO/VWO	8,1%	11,9%	14,3%
HBO	37,3%	31,5%	26,2%
WO	14,9%	7,6%	9,6%
Totaal	100%	100%	100%
n	529	353	427

Bron: EIM, 2011.

Locatie van de woning van de respondenten

Aan de respondenten is gevraagd in welke provincie de (gekochte) woning staat waarvoor de hypotheek was afgesloten. Daarbij is onderscheid gemaakt in Randstadprovincies (Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland) en niet-Randstadprovincies. In Tabel 4 is de locatie van de woning van de respondenten weergegeven.

Tabel 4 Locatie van de woning van de respondenten

<i>Locatie</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Huizenbezitters</i>	
	<i>(nieuwe hypotheek)</i>	<i>Switchers</i>	<i>Vaste klanten</i>
Randstadprovincies	46,1%	46,5%	41,0%
Niet-Randstadprovincies	53,9%	53,5%	59,0%
Totaal	100%	100%	100%
n	529	353	427

Bron: EIM, 2011.

2 Huizenkopers op de hypotheekmarkt (nieuwe hypotheeken)

2.1 Afsluiten hypotheek

Direct of indirect

Meer dan de helft sluit hypotheek af via tussenpersoon.

De huizenkopers met een nieuwe hypotheek is gevraagd of zij de hypotheek direct bij de hypotheekverstrekker hebben afgesloten of indirect via een tussenpersoon (zie Tabel 5). Meer dan de helft van de consumenten (56%) sluit de hypotheek af via een adviesbureau of tussenpersoon.

Vooraf lager opgeleiden sluiten hypotheek direct bij verstrekker af.

Het blijkt dat het opleidingsniveau van de consument invloed heeft op de manier van afsluiten van een nieuwe hypotheek. De consumenten met opleidingsniveau Mavo of lager sluiten de hypotheek vaker direct bij de hypotheekverstrekker af dan bij de hogere opleidingsniveaus het geval is.

Tabel 5 Mate waarin consumenten (huizenkopers) een hypotheek direct bij de hypotheekverstrekker of indirect via een tussenpersoon hebben afgesloten, naar opleidingsniveau (in procenten van het aantal respondenten)

<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Direct bij de hypotheekverstrekker</i>	<i>Via een adviesbureau of tussenpersoon</i>	<i>n</i>
Mavo of lager	70,5	29,5	44
MBO	36,7	63,3	166
HAVO/VWO	46,5	53,5	43
HBO	46,7	53,3	197
WO	36,7	63,3	79
Totaal	44,0	56,0	529

Bron: EIM, 2011.

Hypotheekverstrekker

Wanneer huizenkopers de hypotheek direct afsluiten bij de hypotheekverstrekker, dan wordt de Rabobank het meest genoemd. Wanneer de nieuwe hypotheek is afgesloten via een adviesbureau of tussenpersoon, dan wordt vooral ING (inclusief de Postbank) vaak genoemd (Tabel 6). Wanneer we naar de drie grootste hypotheekverstrekkers kijken dan blijkt dat hypotheeken bij de Rabobank relatief vaker buiten de Randstadprovincies worden afgesloten (28,8% buiten de Randstadprovincies versus 17,2% binnen de Randstadprovincies). De hypotheeken bij de ING en ABN Amro worden relatief vaker in de Randstadprovincies afgesloten. Bij ING is dat 19,7% binnen de Randstadprovincies versus 13,7% daarbuiten en bij ABN Amro is dat 11,5% binnen de Randstadprovincies versus 6,0% daarbuiten.

Tabel 6 Hypotheekverstrekker van de huizenkopers (aantal respondenten in procenten)

<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Direct bij de hypotheekverstrekker</i>	<i>Via een adviesbureau of tussenpersoon</i>	<i>Totaal</i>
Rabobank	44,6	6,8	23,4
ING (inclusief Postbank)	15,9	16,9	16,4
ABN Amro	7,7	9,1	8,5
Florius	3,4	7,8	5,9
Nationale-Nederlanden	1,7	8,4	5,5
Aegon	1,7	7,8	5,1
Obvion	2,1	7,1	4,9
SNS Bank	4,7	4,4	4,5
Quion	1,7	4,7	3,4
Fortis	2,1	3,4	2,8
Delta Lloyd	0,9	3,7	2,5
WestlandUtrecht	0,4	3,7	2,3
BNP Paribas	0,9	3,0	2,1
Anders	12,2	13,2	12,7
Totaal	100,0	100,0	100,0
n	233	296	529

Bron: EIM, 2011.

Hypotheekoffertes

Hoger opgeleiden vragen meer hypotheekoffertes op.

Huizenkopers vragen bij gemiddeld 2,4 verschillende hypotheekverstrekkers offertes op. Hoger opgeleiden vragen gemiddeld meer hypotheekoffertes op dan lager opgeleiden.

Onderhandelen

Jongeren onderhandelen minder over hypotheekofferte.

Ruim 37% van de huizenkopers geeft aan met de hypotheekverstrekker te hebben onderhandeld over de offerte. Hierbij blijkt dat jongere consumenten minder vaak onderhandelen dan de ouderen. Bij de groep consumenten van 50 jaar en ouder onderhandelt bijna de helft (49%) met de hypotheekverstrekker (zie verder Tabel 7).

Tabel 7 Mate waarin consumenten (huizenkopers) onderhandelen met de gekozen hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten)

<i>Leeftijd</i>	<i>%</i>	<i>n</i>
jonger dan 30 jaar	27,3	209
30 tot 40 jaar	41,0	166
40 tot 50 jaar	45,9	85
50 jaar en ouder	49,3	69
Totaal	37,4	529

Bron: EIM, 2011.

70% van de consumenten, die onderhandelen, onderhandelt over de rente.

De huizenkopers die aangeven te hebben onderhandeld, is gevraagd over welke onderdelen dit was. De rente blijkt het onderdeel waarover meer dan twee derde van de respondenten heeft onderhandeld, gevolgd door de afsluitprovisie en het maximale leenbedrag.

Tabel 8 Onderdelen waarover door huizenkopers is onderhandeld met de gekozen hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten dat heeft onderhandeld, n=198)

<i>Onderdeel</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Rente	70,7
Afsluitprovisie	40,9
Maximaal leenbedrag	31,3
Voorwaarden	30,3
Looptijd	25,3
Anders	4,0

Bron: EIM, 2011.

Onderhandelen levert vaak een beter aanbod op.

Resultaten onderhandelingen

Van de huizenkopers die hebben onderhandeld, is bijna 61% van mening dat dit enigszins effect heeft gehad. Ruim 32% geeft aan dat de onderhandelingen een aanzienlijk beter aanbod hebben opgeleverd. Ruim 7% zegt dat er geen beter aanbod uit is voortgekomen.

Hoogte nieuwe hypotheek

De meeste nieuwe hypotheekzaten op het moment van afsluiten in de categorie van € 150.000 tot € 200.000 (zie Tabel 9).

Er is een aantal verschillen wanneer gelet wordt op leeftijd, opleidingsniveau en regio. Hoe hoger de leeftijd van de consument, hoe hoger de nieuwe hypotheek. Enige uitzondering hierop is de groep consumenten van 50 jaar en ouder; bij hen is de hypotheek juist weer wat lager. De nieuwe hypotheek is hoger op het moment dat de consument een hoger opleidingsniveau heeft. Wanneer de hoogte van nieuwe hypotheek van huizen binnen

de Randstadprovincies vergeleken wordt met hypotheek van huizen erbuiten, dan blijken nieuwe hypotheek in de Randstadprovincies hoger te zijn.

Tabel 9 Hoogte nieuwe hypotheek van de huizenkopers (n=529)

<i>Hoogte nieuwe hypotheek</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
minder dan € 100.000	4,5
€ 100.000 tot € 150.000	17,2
€ 150.000 tot € 200.000	28,7
€ 200.000 tot € 250.000	25,3
€ 250.000 tot € 300.000	11,5
€ 300.000 tot € 350.000	6,3
€ 350.000 tot € 400.000	2,7
€ 400.000 tot € 500.000	2,3
€ 500.000 of meer	1,5
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Afsluitprovisie

Bijna 59% betaalt afsluitprovisie.

Bijna 59% van de huizenkopers heeft een afsluitprovisie aan de hypotheekverstrekkers betaald. Bijna 18% geeft aan geen provisie te hebben betaald en 23,4% zegt het niet te weten.

Bijna een op de drie respondenten die een afsluitprovisie hebben betaald, heeft ook een bedrag kunnen noemen. De gemiddelde afsluitprovisie, die deze respondenten aan de hypotheekverstrekkers hebben betaald (n=96), bedraagt € 1.851 (80% van de respondenten noemt een bedrag tussen € 500 en € 2.600).

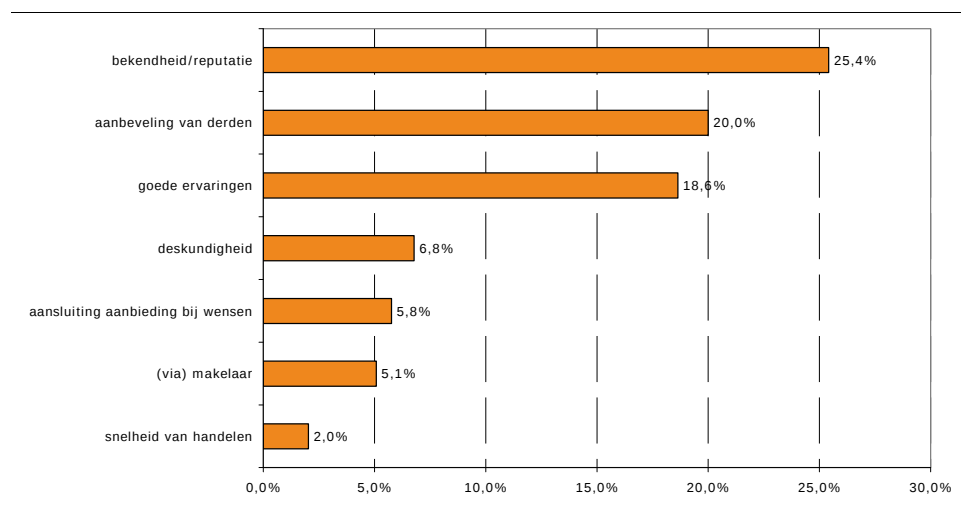
2.2 Keuze tussenpersoon en hypotheekverstrekkers

Keuze tussenpersoon

Bekendheid/reputatie speelt vaak rol bij keuze van tussenpersoon.

Eerst is de huizenkopers met een open vraag gevraagd welke factoren een rol hebben gespeeld bij de keuze van een tussenpersoon. De meeste respondenten noemden één factor. Gemiddeld werden 1,1 factoren per respondent genoemd. De factor die spontaan het meest wordt genoemd, is de bekendheid en reputatie van de tussenpersoon (25,4% van de consumenten). Andere factoren die vaak worden genoemd: aanbeveling door derden en goede ervaringen met de tussenpersoon (zie verder Figuur 1).

Figuur 1 Door huizenkopers spontaan genoemde factoren die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten, n=296)



Bron: EIM, 2011.

Deskundigheid tussenpersoon belangrijke keuzefactor.

Vervolgens is op basis van een lijst van factoren gevraagd naar de twee belangrijkste factoren bij de keuze van een tussenpersoon. De deskundigheid van de tussenpersoon wordt door meer dan 56% van de respondenten genoemd, gevolgd door goede ervaringen met deze tussenpersoon.

Tabel 10 Belangrijkste aspecten voor huizenkopers bij de keuze voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten, n=296)

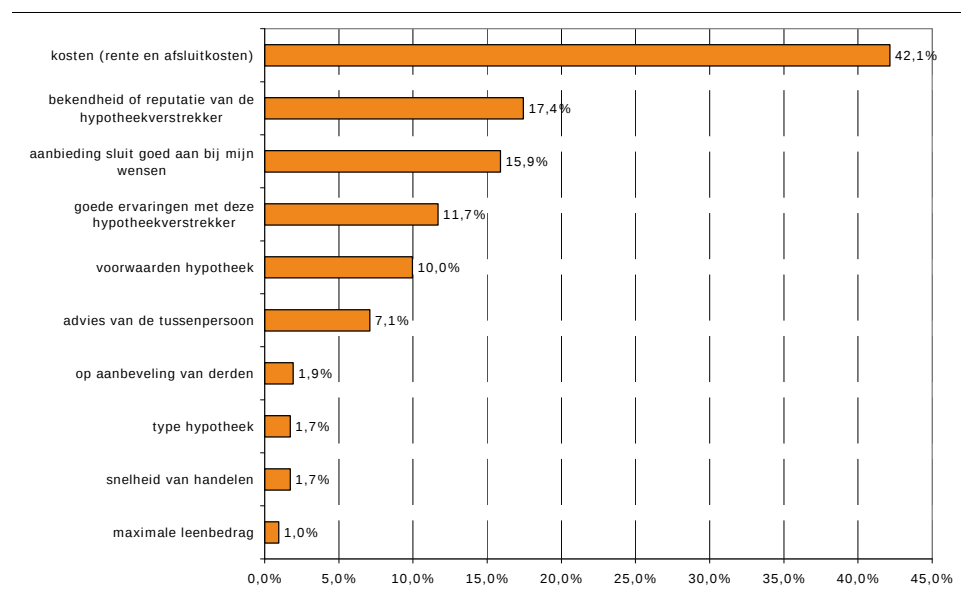
Factoren	Aantal respondenten in %
Deskundigheid van de tussenpersoon	56,4
Goede ervaringen met deze tussenpersoon	41,2
Bekendheid of reputatie van de tussenpersoon	28,4
Snelheid van handelen	25,0
Op aanbeveling van derden	24,7
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	24,3

Bron: EIM, 2011.

Keuze hypotheekverstrekker

De huizenkopers is ook eerst open de vraag gesteld welke factoren een rol hebben gespeeld bij de keuze van de hypotheekverstrekker. De meeste respondenten noemden één factor. Gemiddeld werden 1,2 factoren per respondent genoemd. De kosten worden door de nieuwe klanten veruit het meest spontaan genoemd (ruim 42% van de nieuwe klanten). Op de tweede en derde plaats komen de bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker (17,4%) en de aansluiting van het aanbod op de wensen van de klant (15,9%).

Figuur 2 Door huizenkopers spontaan genoemde factoren die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten, n=529)



Bron: EIM, 2011.

Kosten voor meer dan helft een belangrijke factor.

Vervolgens is ook hierbij op basis van een lijst van factoren gevraagd de twee belangrijkste factoren aan te geven bij de keuze van een hypotheekverstrekker (Tabel 11). Vooral de kosten (rente en afsluitkosten) blijken een belangrijke factor voor meer dan de helft van de respondenten. Daarnaast worden de voorwaarden van de hypotheek, het advies van de tussenpersoon en de aansluiting van de aanbieding op de eigen wensen door ongeveer een op de vier respondenten als belangrijk genoemd.

Tabel 11 Belangrijkste aspecten voor huizenkopers bij de keuze voor de hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten, n=529)

Factoren	Aantal respondenten in %
Kosten (rente en afsluitkosten)	51,2
Voorwaarden hypotheek	25,0
Advies van de tussenpersoon	24,4
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	22,3
Type hypotheek	19,5
Bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker	17,6
Goede ervaringen met deze hypotheekverstrekker	16,4
Maximale leenbedrag	11,0
Snelheid van handelen	7,9
Op aanbeveling van derden	4,7

Bron: EIM, 2011.

Er is een aantal opvallende verschillen naar leeftijd en naar opleidingsniveau. Zo spelen goede ervaringen met de hypotheekverstrekkers een ster-

kere rol voor de respondenten van 50 jaar en ouder. Goede ervaringen met de tussenpersoon worden door bijna 35% van deze groep consumenten genoemd als belangrijke factor.

De voorwaarden van de hypotheek worden vaker dan gemiddeld door hoger opgeleiden genoemd. Bij de groep respondenten met een HBO-opleidingsniveau noemt bijna 30% deze factor, bij de WO-opgeleiden is dit bijna 37%.

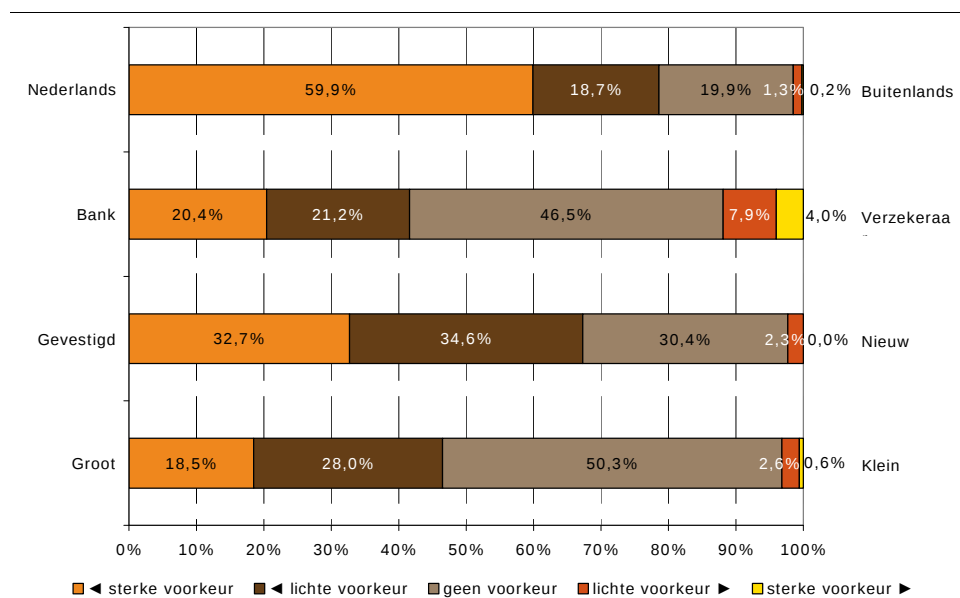
2.3 Voorkeur hypotheekverstrekker

Afweging

Sterke voorkeur
voor Nederlandse
hypotheekverstrek-
ker.

Er zijn verschillende typen hypotheekverstrekkers aan de huizenkopers voorgelegd met de vraag in welke mate zij een voorkeur hebben voor deze verschillende typen. Er blijkt een sterke voorkeur te bestaan voor een Nederlandse hypotheekverstrekker ten opzichte van een buitenlandse. Bij de keuze tussen banken en verzekeringsmaatschappijen geeft bijna de helft (47%) aan geen voorkeur te hebben. Bij de andere helft is sprake van een voorkeur voor banken. De gevestigde hypotheekverstrekker krijgt van de meeste respondenten de voorkeur boven een nieuwe hypotheekverstrekker. Bij de vraag of men voorkeur heeft voor een grote of een kleine hypotheekverstrekker heeft meer dan de helft geen voorkeur, maar de overige respondenten hebben vrijwel allemaal voorkeur voor een grote hypotheekverstrekker.

Figuur 3 Voorkeur van huizenkopers voor een bepaald type hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten, n=529)



Bron: EIM, 2011.

Vooraf de groep tot 30 jaar heeft een sterke voorkeur voor een Nederlandse hypotheekverstrekker. Bijna 68% heeft hier een (sterke) voorkeur uitgesproken voor de Nederlandse hypotheekverstrekker.

Effect van de rente op de voorkeur

Aan de huizenkopers die een (sterke) voorkeur hebben voor een bepaald type hypotheekverstrekker, is gevraagd of zij bij een lagere rente (en verder eenzelfde hypotheek) toch zouden kiezen voor een ander type hypotheekverstrekker. Daarbij is uitgegaan van een hypotheek bij de hypotheekverstrekker waarvoor een voorkeur bestaat met een rente van 5% en verschillende lagere rentepercentages bij een ander type hypotheekverstrekker met dezelfde hypotheek. In Tabel 12 is aangegeven in welke mate respondenten met een (sterke) voorkeur voor respectievelijk een Nederlandse hypotheekverstrekker, een bank, een gevestigde hypotheekverstrekker of een grote hypotheekverstrekker bij een lagere rente toch zouden kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker, een verzekeringsmaatschappij, een nieuwe hypotheekverstrekker of een kleine hypotheekverstrekker.

Van de huizenkopers die een voorkeur hebben voor een Nederlandse hypotheekverstrekker, zegt bijna 38% niet te kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker ook al biedt deze een lagere rente. Bij huizenkopers met een voorkeur voor een bank, een gevestigde hypotheekverstrekker of een grote hypotheekverstrekker ligt het percentage dat zeker niet zal kiezen voor de tegenhanger (verzekeraar, nieuwe hypotheekverstrekker of kleine hypotheekverstrekker) aanzienlijk lager (< 20%). In de tabel is ook aangegeven bij welke rentepercentages huizenkopers hun voorkeur voor een type hypotheekverstrekker aanpassen. Een verschil van 0,1%-punt blijkt in alle gevallen weinig effect te hebben.

Tabel 12 Aantal respondenten (huizenkopers) met een voorkeur voor een bepaald type hypotheekverstrekker dat bij een lagere rente (bij eenzelfde hypotheek) toch kiest voor een ander type hypotheekverstrekker, uitgaande van een hypotheek met een rente van 5% bij de hypotheekverstrekker waarvoor een voorkeur bestaat

Aantal respon- denten dat bij een lagere rente kiest voor:	(Cumulatief) bij een renteverskil van:									
	Niet	0,1%	0,5%	1%	1,5%	2%	>2%	Weet niet	Totaal	n
buitenlands i.p.v. Nederlands	38%	2%	11%	26%	35%	41%	51%	11%	100%	416
verzekeraar i.p.v. bank	19%	5%	22%	43%	55%	65%	69%	12%	100%	220
nieuw i.p.v. ge- vestigd	18%	4%	21%	41%	55%	64%	71%	11%	100%	356
klein i.p.v. groot	15%	6%	22%	43%	57%	65%	72%	13%	100%	246

Bron: EIM, 2011.

2.4 Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon

Hypotheekverstrekker krijgt 7,5, de tussenpersoon een 7,8.

Er is de huizenkopers gevraagd een oordeel te geven over de hypotheekverstrekker en (indien van toepassing) de tussenpersoon (zie Tabel 13). Het rapportcijfer dat consumenten met een nieuwe hypotheek geven aan de verstrekker, is gemiddeld een 7,5 (n=529).

Het rapportcijfer dat consumenten die een adviesbureau of tussenpersoon hebben ingeschakeld (n=296), aan de betreffende tussenpersoon geven, is gemiddeld een 7,8.

Tabel 13 Rapportcijfers van huizenkopers voor de hypotheekverstrekker en voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten)

<i>Rapportcijfer</i>	<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Tussenpersoon</i>
1	0,2	0,7
2	0,0	0,0
3	0,2	1,0
4	0,0	0,7
5	0,8	3,4
6	7,9	7,1
7	39,3	17,5
8	43,1	39,2
9	7,2	27,0
10	1,3	3,4
Totaal	100,0	100,0
n	529	296

Bron: EIM, 2011.

3 Switchers op de hypotheekmarkt

3.1 Overstappen

De hypotheekverstrekker

Aan de consumenten die aangeven voor hun hypotheek te zijn overgestapt naar een andere hypotheekverstrekker, is gevraagd naar de oude en de nieuwe hypotheekverstrekker (zie Tabel 14). Bij de oude hypotheekverstrekkers worden ING (inclusief de Postbank) en ABN Amro het meest genoemd, bij de nieuwe hypotheekverstrekkers de Rabobank en iets minder vaak ING.

Tabel 14 Hypotheekverstrekker van de switchers (aantal respondenten in procenten, n=353)

<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Oude hypotheekverstrekker</i>	<i>Nieuwe hypotheekverstrekker</i>
Rabobank	12,7	15,6
ING (inclusief Postbank)	15,0	14,4
ABN Amro	15,0	7,9
Florius	4,8	5,9
Nationale-Nederlanden	6,2	4,5
Aegon	3,7	4,0
Obvion	1,7	5,9
SNS Bank	5,7	9,1
Fortis	7,4	3,4
Delta Lloyd	0,6	3,1
WestlandUtrecht	2,3	3,4
Bank of Scotland	3,1	1,1
Anders	21,8	21,7
Totaal	100,0	100,0

Bron: EIM, 2011.

In Tabel 15 is voor de drie grootste hypotheekverstrekkers weergegeven welke overstap de respondenten hebben gemaakt. Daaruit valt op te maken dat meer consumenten overstappen van ING en ABN Amro naar de Rabobank dan vice versa.

Tabel 15 Overstap tussen grote hypotheekverstrekkers (aantal respondenten in procenten, n=353)

Oude hypotheekver- strekker	Nieuwe hypotheekverstrekker				Totaal
	Rabobank	ING (incl. Postbank)	ABN Amro	Overig	
Rabobank	-	2,3%	1,4%	9,1%	12,7%
ING (incl. Postbank)	4,5%	-	2,0%	8,5%	15,0%
ABN Amro	4,2%	2,8%	-	7,9%	15,0%
Overig	6,8%	9,3%	4,5%	36,5%	57,2%
Totaal	15,6%	14,4%	7,9%	62,0%	100,0%

Bron: EIM, 2011.

Hoogte nieuwe hypotheek

Hogere hypotheek bij hoger opleidingsniveau en bij woning in de Randstadprovincies.

De switchers op de hypotheekmarkt hebben in de meeste gevallen een hypotheek van € 100.000 tot € 150.000 of van € 150.000 tot € 200.000. De hoogte van de nieuwe hypotheek wordt beïnvloed door het opleidingsniveau van de respondent en de regio waarin de woning staat. Er geldt dat de hypotheek hoger is bij een hoger opleidingsniveau van de switcher. De hypotheek is ook hoger wanneer de woning binnen de Randstadprovincies staat.

Tabel 16 Hoogte nieuwe hypotheek van de switchers (n=353)

Hoogte nieuwe hypotheek	Aantal respondenten in %
minder dan € 100.000	10,2
€ 100.000 tot € 150.000	27,3
€ 150.000 tot € 200.000	24,9
€ 200.000 tot € 250.000	17,3
€ 250.000 tot € 300.000	9,6
€ 300.000 tot € 350.000	5,1
€ 350.000 tot € 400.000	3,1
€ 400.000 tot € 500.000	1,1
€ 500.000 of meer	1,4
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Rentepercentage

Bij nieuwe hypotheek minder vaak sprake van combinatie van hypotheeken.

Aan de switchers is gevraagd om aan te geven hoe de oude hypotheek was opgebouwd, hoe het aanbod van de oude hypotheekverstrekker was opgebouwd en hoe de nieuwe hypotheek is opgebouwd.

Bij de oude hypotheek was bij 24% van de consumenten sprake van een combinatie van hypotheek en bij 76% niet. Bij de vraag naar het rentepercentage kon 40% er geen noemen.

Het nieuwe aanbod van de oude hypotheekverstrekker betrof in 21% van de gevallen een combinatie van hypotheek en bij 79% was dit niet het geval (n=136). Hier kon 44% van de respondenten geen rentepercentage noemen.

Bij de nieuwe hypotheek is in 15,3% van de gevallen sprake van een combinatie van hypotheek en bij 84,7% niet. Ruim een derde (33,7%) kon geen rentepercentage noemen.

Vooraf oudere
switchers hebben bij
nieuwe hypotheek
lagere rente.

In Tabel 17 zijn de gemiddelde rentepercentages opgenomen naar de verschillende leeftijdscategorieën. Bij de oude hypotheekverstrekker was sprake van een gemiddeld rentepercentage van 5,1%. Bij de nieuwe hypotheekverstrekker is het gemiddelde rentepercentage lager (4,5%). Vooraf de oudere consumenten hebben bij de nieuwe hypotheekverstrekker een lager gemiddeld rentepercentage dan bij de oude hypotheekverstrekker het geval was.

Tabel 17 Gemiddelde rentepercentage van de switchers, naar leeftijd

Leeftijd	Nieuwe aanbod van		
	Oude hypotheek-verstrekker	de oude hypotheek-verstrekker	Nieuwe hypotheek-verstrekker
jonger dan 40 jaar	4,8	5,0	4,7
40 tot 50 jaar	5,2	5,6	4,7
50 jaar en ouder	5,2	5,8	4,3
Totaal	5,1	5,5	4,5
n	211	76	234

Bron: EIM, 2011.

De cijfers in Tabel 17 zijn moeilijk te vergelijken omdat de groepen respondenten verschillen. Wanneer het rentepercentage wordt bekeken van de respondenten die zowel een percentage van de oude als van de nieuwe hypotheek hebben opgegeven (n=183), dan blijkt over het algemeen een lagere rente te zijn gerealiseerd voor de nieuwe hypotheek. Het oude rentepercentage van deze groep was gemiddeld 5,1% en het nieuwe rentepercentage is 4,5%. Kijken we naar de groep respondenten die naast het oude en het nieuwe rentepercentage ook het aanbod van de oude hypotheekverstrekker heeft opgegeven (n=64), dan blijkt overstappen voor deze groep zeker te lonen. Het oude percentage van de groep bedroeg gemiddeld 4,9%, het aanbod van de oude hypotheekverstrekker was gemiddeld 5,5% en het nieuwe percentage bedraagt gemiddeld 4,5%.

Bij de vergelijking van de rentepercentages dient te worden opgemerkt dat geen rekening is gehouden met typen hypotheek. Rentepercentages verschillen naar type hypotheek. Voor spaarhypotheek gelden bijvoorbeeld andere rentepercentages dan voor annuïteitenhypotheek.

Afsluitprovisie

Meer dan helft betaalt afsluitprovisie.

Jongeren betalen gemiddeld het meest.

Door meer dan de helft (52,7%) van de switchers is een afsluitprovisie aan de hypotheekverstrekker betaald. Daarentegen heeft 26,3% geen afsluitprovisie betaald. 21% geeft aan het niet te weten.

Tabel 18 toont de gemiddelde afsluitprovisie voor de verschillende leeftijdscategorieën. Hoe ouder de consument, hoe lager de gemiddelde afsluitprovisie die betaald is. De groep consumenten jonger dan 40 jaar betaalt dus de hoogste provisie.

Tabel 18 Gemiddelde afsluitprovisie bij de switchers, naar leeftijd (n=62)

<i>Leeftijd</i>	<i>€</i>
jonger dan 40 jaar	2.144
40 tot 50 jaar	1.837
50 jaar en ouder	1.304
Totaal	1.687

Bron: EIM, 2011.

Overstapmoment

Afloop rentevaste periode vaak overstapmoment.

In Tabel 19 worden de momenten weergegeven waarop de consumenten zijn overgestapt. De meeste switchers zijn overgestapt bij de afloop van een rentevaste periode. Overstappen tijdens de rentevaste periode komt ook regelmatig voor (bijna 30%). Ruim 8% heeft een variabele rente en kan het moment van overstappen dus niet duiden met een periode.

Tabel 19 Overstapmoment van de switchers (aantal respondenten in procenten, n=353)

<i>Overstapmoment</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Na afloop van de rentevaste periode	53,2
Tijdens de rentevaste periode	28,4
Variabele rente	8,2
Weet niet	10,2
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Aan de overstappers die na afloop van de rentevaste periode zijn overgestapt (n=187) is gevraagd of zij door de oude hypotheekverstrekker zijn benaderd met een nieuw rentevoorstel. 55,6% is benaderd, waarbij men gemiddeld 5,7 weken voor afloop van de rentevaste periode is benaderd. Verder geeft 27,8% aan niet benaderd te zijn en 16,6% weet het niet.

Redenen overstap

Meest genoemde reden waarom men is overgestapt naar een nieuwe hypotheekverstrekker, is voor bijna de helft van de switchers de gunstigere voorwaarden die deze nieuwe hypotheekverstrekker biedt (zie Tabel 20). In de categorie 'anders' worden vooral de lagere rente en lagere kosten bij de nieuwe hypotheekverstrekker genoemd.

De mogelijkheid tot het verhogen van het hypotheekbedrag bij de nieuwe hypotheekverstrekker wordt vaker gekozen naarmate de leeftijd lager wordt. Binnen de leeftijdsgroep jonger dan 30 jaar noemt 31,6% deze reden, maar bij de leeftijdsgroep 50 jaar en ouder is dit percentage afgenomen naar 9,4%.

Tabel 20 Redenen overstap (aantal respondenten in procenten, n=353)

<i>Redenen</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Gunstiger hypotheekvoorwaarden bij nieuwe hypotheekverstrekker	50,1
Ontevreden met dienstverlening oude hypotheekverstrekker	19,3
Mogelijkheid om hypotheekbedrag te verhogen bij nieuwe hypotheekverstrekker	16,4
Mogelijkheid voor andere hypotheekvorm die de oude hypotheekverstrekker niet had	15,6
Anders	19,0

Bron: EIM, 2011.

Tussenpersoon

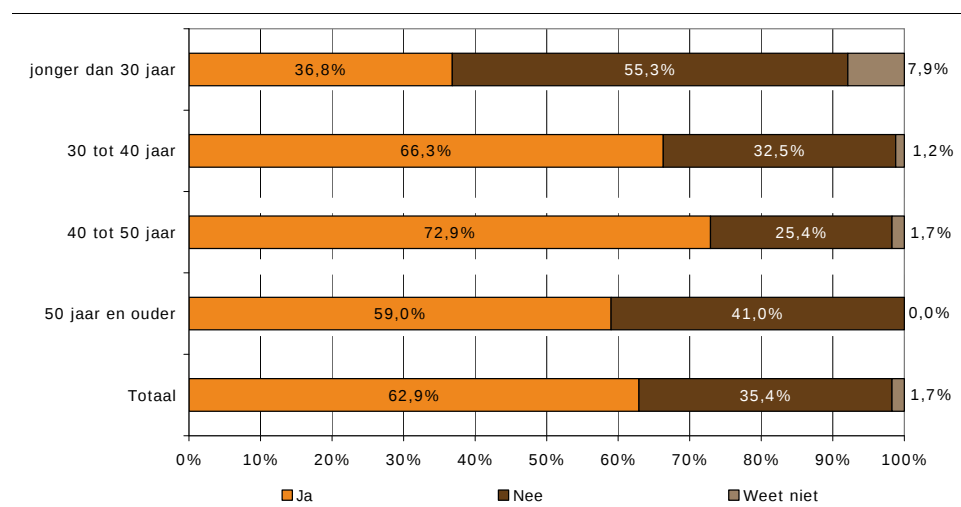
Bijna 63% schakelt bij overstappen een tussenpersoon in.

Op de vraag of men bij het overstappen naar een andere hypotheekverstrekker gebruik heeft gemaakt van een tussenpersoon, antwoordt 62,9% bevestigend. Verder heeft 35,4% direct zaken gedaan bij de hypotheekverstrekker en 1,7% zegt het niet te weten.

Uit nadere analyse blijkt dat de leeftijd van de consumenten van invloed is op het al dan niet inschakelen van een tussenpersoon. Binnen de groep consumenten jonger dan 30 jaar heeft 36,8% gebruikgemaakt van een tussenpersoon, 55,3% zegt direct zaken te hebben gedaan met de hypotheekverstrekker. De groep consumenten van 40 tot 50 jaar kent het hoogste percentage respondenten die een tussenpersoon hebben ingeschakeld (zie Figuur 4).

Ook het opleidingsniveau van de consumenten heeft invloed op de keuze of een tussenpersoon wordt ingeschakeld. Bij de consumenten met een WO-opleidingsniveau heeft maar 37% een tussenpersoon ingeschakeld bij het overstappen naar een andere hypotheekverstrekker.

Figuur 4 Mate waarin switchers bij het overstappen gebruik hebben gemaakt van een tussenpersoon (aantal respondenten in procenten, n=353)



Bron: EIM, 2011.

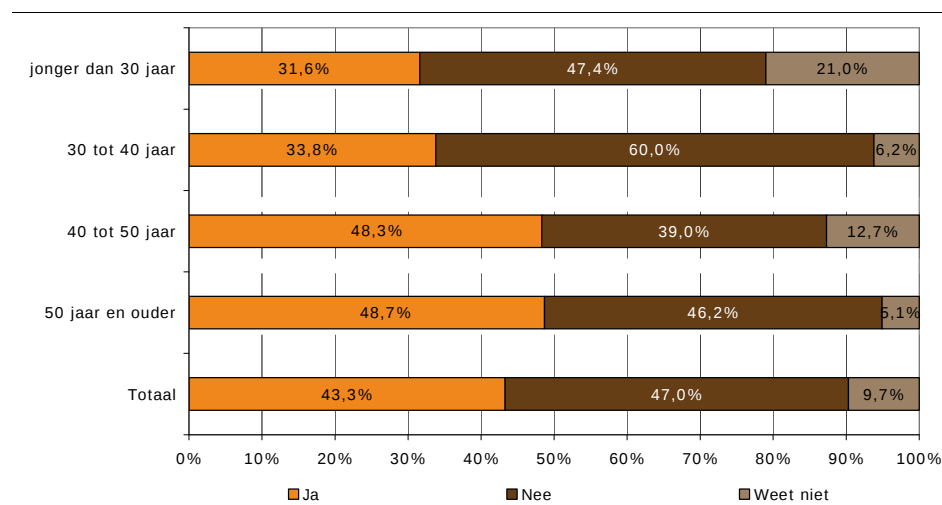
Aantal hypotheekverstrekkers vergeleken

Het aantal hypotheekverstrekkers dat wordt gevraagd om een offerte uit te brengen, komt bij de switchers op gemiddeld 2,3. Ruim 63% van de switchers heeft van meer dan één hypotheekverstrekker hypotheekoffertes opgevraagd.

Onderhandelen met de hypotheekverstrekker

Ruim 43% van de switchers geeft aan met de door hen gekozen hypotheekverstrekker te hebben onderhandeld. Vooral de wat oudere consumenten zeggen vaker onderhandeld te hebben (zie Figuur 5).

Figuur 5 Mate waarin switchers hebben onderhandeld met de nieuwe hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten, n=353)



Bron: EIM, 2011.

Rente vaak onderdeel van onderhandelingen.

Tabel 21 toont over welke onderdelen de consumenten met de nieuwe hypotheekverstrekker hebben onderhandeld. Het rentepercentage blijkt in ruim 82% van de gevallen een onderdeel van de onderhandelingen. Daarnaast onderhandelt bijna de helft van de consumenten (45%) over de afsluitprovisie.

Tabel 21 Onderdelen waarover door switchers is onderhandeld met de nieuwe hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten dat heeft onderhandeld, n=153)

<i>Onderdeel</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Rente	82,4
Afsluitprovisie	45,1
Voorwaarden	33,3
Looptijd	24,8
Maximaal leenbedrag	17,6
Anders	2,0

Bron: EIM, 2011.

Onderhandelingen vaak succesvol.

De switchers die aangeven te hebben onderhandeld, is gevraagd in welke mate deze onderhandelingen in hun beleving een beter aanbod hebben opgeleverd. Bijna 62% antwoordt dat het aanbod enigszins is verbeterd (zie Tabel 22). Voor 29% hebben de onderhandelingen voor een aanzienlijk beter aanbod gezorgd. Uit de resultaten blijkt geen significant verschil ten aanzien van de rente tussen consumenten die wel en consumenten die niet onderhandelen. Alleen de respondenten, die aangeven dat de onderhandelingen een aanzienlijk beter bod hebben opgeleverd, hebben ook een significant lagere rente.

Tabel 22 Resultaat onderhandelingen van de switchers met de nieuwe hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten dat heeft onderhandeld, n=150)

<i>Mate waarin de onderhandelingen een beter bod hebben opgeleverd</i>	<i>Aantal respondenten</i>
Niet	8,7%
Enigszins	62,0%
Aanzienlijk	29,3%
Totaal	100,0%

Bron: EIM, 2011.

Overstapdrempels

De switchers op de hypotheekmarkt is gevraagd hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om over te stappen naar een nieuwe hypotheekverstrekker. Tabel 23 laat zien dat het grootste deel (39,1) het gemakkelijk vond om over te stappen. 19% van de switchers vond het zelfs zeer gemakkelijk.

Verder blijkt dat jongeren (jonger dan 30) het minder makkelijk vonden om over te stappen. Respondenten die het moeilijk vonden om over te stappen, noemden daarvoor de volgende redenen: veel papierwerk, onduidelijkheden, complexiteit (in geval van speciale situaties) en tegenwerking van de oude hypotheekverstrekker.

Tabel 23 Mate waarin consumenten het makkelijk of moeilijk vinden om over te stappen (aantal respondenten in procenten, n=353)

	<i>Aantal respondenten in %</i>
Zeer gemakkelijk	19,0
Gemakkelijk	39,1
Niet gemakkelijk/niet moeilijk	29,4
Moeilijk	7,1
Zeer moeilijk	2,0
Weet niet	3,4
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

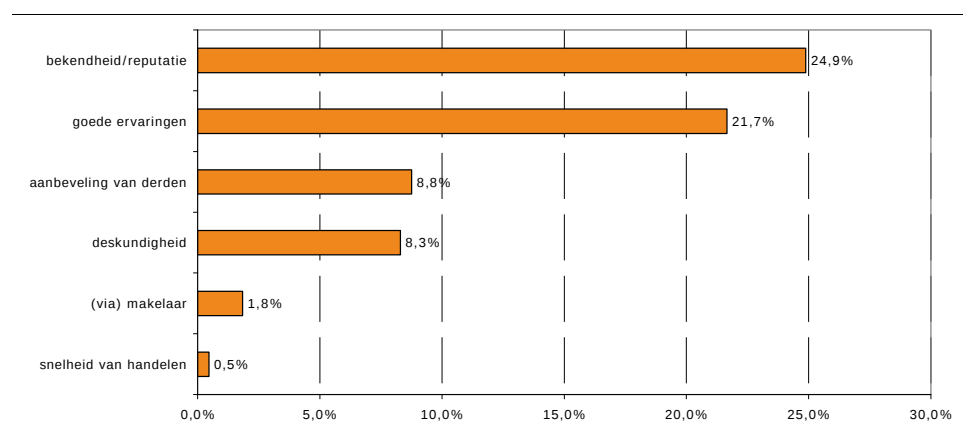
3.2 Keuze tussenpersoon en hypotheekverstrekker

Keuze tussenpersoon

Bekendheid en reputatie spelen rol bij keuze van tussenpersoon.

De switchers op de hypotheekmarkt die een tussenpersoon hebben ingeschakeld (n=222), is eerst open de vraag gesteld welke factoren een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de tussenpersoon. De meeste respondenten noemden één factor. Gemiddeld werd ruim 1 factor per respondent genoemd. Figuur 6 laat zien dat vooral de bekendheid en reputatie (24,9%) en goede ervaringen met de tussenpersoon (21,7%) een rol spelen bij de keuze.

Figuur 6 Door switchers spontaan genoemde factoren die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten, n=222)



Bron: EIM, 2011.

Deskundigheid tussenpersoon is een belangrijke keuze-factor.

De switchers is vervolgens een aantal factoren voorgelegd die een rol kunnen spelen bij de keuze voor de tussenpersoon. Daarbij is gevraagd naar de twee belangrijkste factoren. De deskundigheid van de tussenpersoon wordt door bijna 60% van de respondenten genoemd. Ook goede ervaringen zijn voor veel consumenten een belangrijk aspect (zie verder Tabel 24).

Tabel 24 Belangrijkste aspecten voor switchers bij de keuze voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten, n=222)

<i>Factoren</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Deskundigheid van de tussenpersoon	59,5
Goede ervaringen met deze tussenpersoon	44,1
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	27,0
Bekendheid of reputatie van de tussenpersoon	26,1
Snelheid van handelen	22,1
Op aanbeveling van derden	21,1

Bron: EIM, 2011.

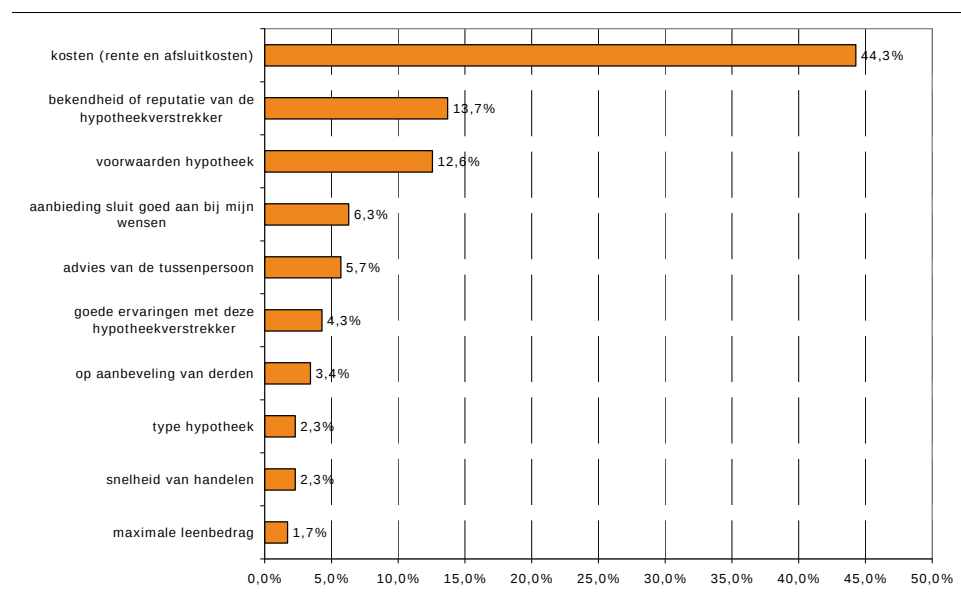
Kosten vaak genoemd als factor bij keuze hypotheekverstrekker.

Keuze hypotheekverstrekker

Naast de factoren die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de tussenpersoon, is aan alle switchers op de hypotheekmarkt gevraagd spontaan factoren te noemen die een rol hebben gespeeld bij de keuze van een hypotheekverstrekker. De meeste respondenten noemden één factor. Gemiddeld werden 1,2 factoren per respondent genoemd.

Uit Figuur 7 blijkt dat vooral de kosten (rente en afsluitprovisie) vaak spontaan worden genoemd als factor in de keuze van de hypotheekverstrekker. Ook de bekendheid en reputatie van de hypotheekverstrekker worden regelmatig spontaan genoemd.

Figuur 7 Door switchers spontaan genoemde factoren die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten, n=353)



Bron: EIM, 2011.

Vervolgens is op basis van een lijst van factoren gevraagd naar de twee belangrijkste aspecten bij de keuze voor de hypotheekverstrekker. Kosten (rente en afsluitkosten) worden door bijna de helft (48%) van de switchers genoemd. Verder is voor veel consumenten van belang of de aanbieding goed aansluit bij hun wensen. Op de derde plaats komt het advies van de tussenpersoon (Tabel 25).

Tabel 25 Belangrijkste aspecten voor switchers bij de keuze voor de hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten, n=353)

Factoren	Aantal respondenten in %
Kosten (rente en afsluitkosten)	47,9
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	30,3
Advies van de tussenpersoon	27,8
Voorwaarden hypotheek	23,8
Type hypotheek	19,5
Bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker	14,7
Snelheid van handelen	11,6
Goede ervaringen met deze hypotheekverstrekker	10,5
Maximale leenbedrag	8,2
Op aanbeveling van derden	5,7

Bron: EIM, 2011.

Er blijkt een aantal verschillen tussen de leeftijdsgroepen te bestaan. Het aspect aanbeveling van derden wordt bij jongeren veel vaker genoemd (door 15,8% van deze leeftijdscategorie). Of de aanbieding aansluit bij de

Kosten vooral voor
hoger opgeleiden
belangrijk aspect.

persoonlijke wensen is vooral van belang voor de groep consumenten van 40 tot 50 jaar en voor de groep van 50 jaar en ouder. Dit aspect wordt door respectievelijk 31% en 39% van de consumenten binnen deze groepen als belangrijk aspect genoemd.

Het opleidingsniveau blijkt van invloed op het noemen van het kosten-aspect. Binnen de groep consumenten met een opleidingsniveau van Mavo of lager noemt 30% het kostenaspect, terwijl dit bij de consumenten met een WO-opleidingsniveau door 70% wordt genoemd.

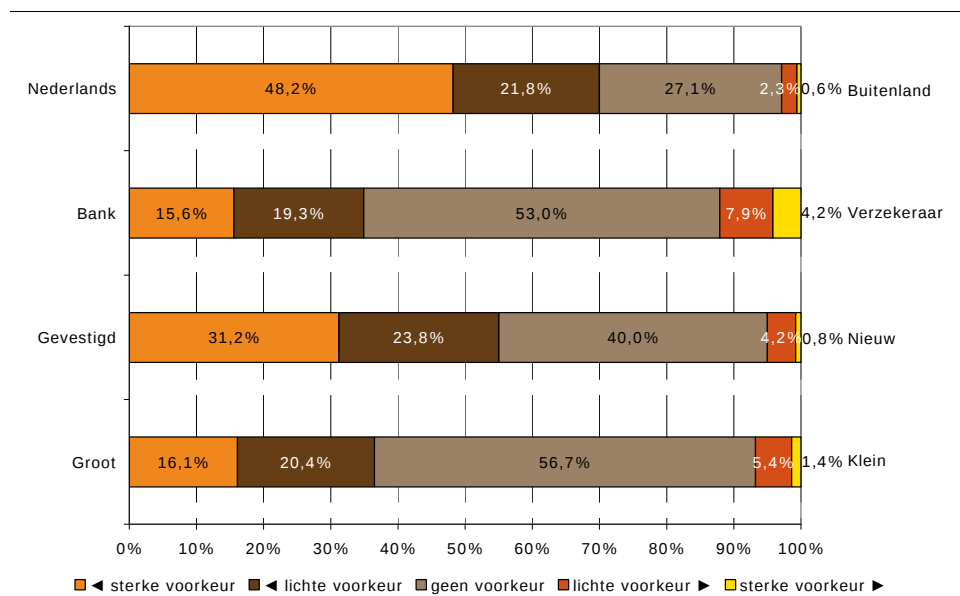
3.3 Voorkeur hypotheekverstrekker

Afweging

Sterke voorkeur
voor Nederlandse
hypotheekverstrek-
ker.

Er zijn verschillende typen hypotheekverstrekkers aan de switchers voorgelegd met de vraag in welke mate zij een voorkeur hebben voor deze verschillende typen. Er blijkt een sterke voorkeur te bestaan voor een Nederlandse hypotheekverstrekker ten opzichte van een buitenlandse. Bij de keuze tussen banken en verzekeringsmaatschappijen geeft ruim de helft (53%) aan geen voorkeur te hebben. Bij de overige respondenten is er sprake van een voorkeur voor banken. De gevestigde hypotheekverstrekker krijgt van de meeste respondenten de voorkeur boven een nieuwe hypotheekverstrekker. Bij de keuze tussen een grote of kleine hypotheekverstrekker is 56,7% neutraal en spreekt 36,5% een voorkeur uit voor een grote hypotheekverstrekker.

Figuur 8 Voorkeur (switchers) voor een bepaald type hypotheekverstrekker (in procenten van het aantal respondenten, n=353)



Bron: EIM, 2011.

Effect van de rente op de voorkeur

Aan de switchers die een (sterke) voorkeur hebben voor een bepaald type hypotheekverstrekker, is gevraagd of zij bij een lagere rente (en verder eenzelfde hypotheek) toch zouden kiezen voor een ander type hypotheek-

verstrekker. Daarbij is uitgegaan van een hypotheek bij de hypotheekverstrekker waarvoor een voorkeur bestaat met een rente van 5% en verschillende lagere rentepercentages bij een ander type hypotheekverstrekker met dezelfde hypotheek. In Tabel 26 is aangegeven in welke mate respondenten met een (sterke) voorkeur voor respectievelijk een Nederlandse hypotheekverstrekker, een bank, een gevestigde hypotheekverstrekker of een grote hypotheekverstrekker bij een lagere rente toch zouden kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker, een verzekeringsmaatschappij, een nieuwe hypotheekverstrekker of een kleine hypotheekverstrekker.

Van de switchers die een voorkeur hebben voor een Nederlandse hypotheekverstrekker, zegt bijna 40% niet te kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker ook al biedt deze een lagere rente. Bij consumenten met een voorkeur voor een bank, een gevestigde hypotheekverstrekker of een grote hypotheekverstrekker ligt het percentage dat zeker niet zal kiezen voor de tegenhanger (verzekeraar, nieuwe hypotheekverstrekker of kleine hypotheekverstrekker) aanzienlijk lager (< 20%). In de tabel is ook aangegeven bij welke rentepercentages consumenten hun voorkeur voor een type hypotheekverstrekker aanpassen. Een verschil van 0,1%-punt blijkt in alle gevallen weinig effect te hebben.

Tabel 26 Aantal respondenten (switchers) met een voorkeur voor een bepaald type hypotheekverstrekker dat bij een lagere rente (bij eenzelfde hypotheek) toch kiest voor een ander type hypotheekverstrekker, uitgaande van een hypotheek met een rente van 5% bij de hypotheekverstrekker waarvoor een voorkeur bestaat

Aantal respondenten dat bij een lagere rente kiest voor:	Niet	(Cumulatief) bij een renteverskil van:						Weet		
		0,1%	0,5%	1%	1,5%	2%	>2%	niet	Totaal	n
buitenlands i.p.v. Nederlands	40%	4%	14%	30%	40%	48%	54%	6%	100%	247
verzekeraar i.p.v. bank	11%	7%	29%	50%	65%	76%	82%	7%	100%	123
nieuw i.p.v. gevestigd	16%	3%	19%	45%	64%	74%	78%	6%	100%	194
klein i.p.v. groot	15%	5%	23%	45%	61%	71%	77%	8%	100%	129

Bron: EIM, 2011.

3.4 Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon

De hypotheekverstrekker krijgt een 7,3 van de switchers, de tussenpersoon een 7,5.

Ten slotte is de switchers gevraagd om een rapportcijfer voor de hypotheekverstrekker en voor de tussenpersoon (zie Tabel 27). Gemiddeld geven de consumenten de hypotheekverstrekker een 7,3 (n=353). Het gemiddelde rapportcijfer voor de tussenpersoon voor de dienstverlening rond de hypotheekaanpassing ligt met een 7,5 iets hoger (n=222).

Tabel 27 Rapportcijfers van switchers voor de hypotheekverstrekker en voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten)

<i>Rapportcijfer</i>	<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Tussenpersoon</i>
1	0,0	0,9
2	0,3	0,9
3	1,1	0,9
4	1,1	3,6
5	2,6	2,3
6	8,5	6,7
7	40,2	26,1
8	40,5	35,6
9	4,3	19,4
10	1,4	3,6
Totaal	100,0	100,0
n	353	222

Bron: EIM, 2011.

4 Vaste klanten op de hypotheekmarkt

4.1 Verlengen en vernieuwen

Hypotheekverstrekker

De vaste klanten op de hypotheekmarkt blijken in de meeste gevallen een hypotheek te hebben bij de Rabobank (31,1%) of de ING (inclusief Postbank, 17,8).

Tabel 28 Hypotheekverstrekker van de vaste klanten (aantal respondenten in procenten, n=427)

<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Nieuwe hypotheekverstrekker</i>
Rabobank	31,1
ING (inclusief Postbank)	17,8
ABN Amro	9,1
SNS Bank	7,7
Fortis	4,9
Anders	29,4
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Meerderheid heeft
bestaande hypo-
theek verlengd.

Ruim een kwart (25,8%) van de vaste klanten heeft een nieuwe hypotheek afgesloten. Daarnaast heeft 68,4% een bestaande hypotheek verlengd en 5,8% antwoordt 'anders'. In de categorie 'anders' worden bijvoorbeeld genoemd: de hypotheek is verlengd en verhoogd, de hypotheekvorm is aangepast of de voorwaarden van de hypotheek (rente) zijn gewijzigd.

Bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek, het verlengen van de bestaande hypotheek of andere aanpassingen die vaste klanten hebben gedaan, heeft 27,6% een tussenpersoon ingeschakeld. Verder heeft 70% geen gebruik gemaakt van een tussenpersoon en ruim 2% geeft aan het niet te weten.

Overweging om over te stappen

41% van vaste klan-
ten heeft overstap-
pen overwogen.

41% van de vaste klanten heeft overwogen om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker.

Van de vaste klanten die hebben overwogen over te stappen en die een tussenpersoon hebben ingeschakeld (n=62), geeft 73% aan dat de tussenpersoon de overstapmogelijkheden heeft aangegeven.

De vaste klanten die hebben overwogen om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker, hebben bij gemiddeld 1,9 verschillende hypotheekverstrekkers offertes opgevraagd.

Tevredenheid belangrijkste reden om te blijven.

Redenen om te blijven

De vaste klanten is de vraag voorgelegd waarom ze bij de huidige hypotheekverstrekker zijn gebleven. Belangrijkste reden blijkt de tevredenheid met de huidige hypotheekverstrekker (zie Tabel 29). Ruim een kwart van de vaste klanten zegt het overstappen omslachtig te vinden en ongeveer een kwart vindt de huidige hypotheekverstrekker betrouwbaar. In de categorie 'anders' worden genoemd: extra kosten bij het overstappen, lagere rente bij de huidige hypotheekverstrekker, korting via de werkgever en specifieke omstandigheden waardoor een andere hypotheekverstrekker hen niet accepteert (ziekte, werkloosheid, leeftijd, e.d.).

Tabel 29 Redenen van vaste klanten om bij de huidige hypotheekverstrekker te blijven (aantal respondenten in procenten, n=427)

	Aantal respondenten in %
Tevreden met de huidige hypotheekverstrekker	61,6
Overstappen is omslachtig	25,5
Huidige hypotheekverstrekker is betrouwbaar	24,8
Alle aanbieders zijn hetzelfde	5,2
Anders, namelijk:	20,4

Bron: EIM, 2011.

Bijna de helft van de vaste klanten heeft onderhandeld.

Onderhandelen met de hypotheekverstrekker

Bijna de helft van de vaste klanten (48,7%) heeft met de hypotheekverstrekker onderhandeld. De rente is veruit het meest genoemde onderdeel van de onderhandelingen. Bijna 90% van de vaste klanten, die hebben onderhandeld, geeft aan hierover te hebben onderhandeld (zie verder Tabel 30). In de categorie 'anders' worden een verzekering en een overbruggings-hypotheek genoemd.

Tabel 30 Onderdelen waarover door vaste klanten is onderhandeld met de nieuwe hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten van het aantal respondenten dat heeft onderhandeld, n=208)

Onderdeel	Aantal respondenten in %
Rente	89,9
Afsluitprovisie	18,3
Looptijd	17,3
Voorwaarden	14,4
Maximaal leenbedrag	8,2
Anders	1,0

Bron: EIM, 2011.

Onderhandelen loont meestal.

Bijna 65% van de vaste klanten, die hebben onderhandeld, vindt het aanbod na de onderhandelingen enigszins verbeterd. Ruim 20% vindt zelfs dat het een aanzienlijk beter aanbod heeft opgeleverd. Uit de resultaten blijkt

geen significant verschil ten aanzien van de rente tussen vaste klanten die wel en vaste klanten die niet onderhandelen.

Tabel 31 Resultaat onderhandelingen van vaste klanten met de hypotheekverstrekker (aantal respondenten in procenten van het aantal respondenten dat heeft onderhandeld, n=205)

<i>Resultaat</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
Niet	15,1
Enigszins	64,4
Aanzienlijk	20,5
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Hoogte hypotheek

Ook de vaste klanten is gevraagd naar de hoogte van hun hypotheek op het moment van afsluiten. Bijna een derde van de vaste klanten heeft een hypotheek van minder dan € 100.000.

Tabel 32 Hoogte hypotheek van de vaste klanten (aantal respondenten in procenten, n=427)

<i>Hoogte nieuwe hypotheek</i>	<i>Aantal respondenten in %</i>
minder dan € 100.000	32,6
€ 100.000 tot € 150.000	23,7
€ 150.000 tot € 200.000	19,9
€ 200.000 tot € 250.000	12,4
€ 250.000 tot € 300.000	5,4
€ 300.000 tot € 350.000	2,3
€ 350.000 tot € 400.000	1,6
€ 400.000 tot € 500.000	0,7
€ 500.000 of meer	1,4
Totaal	100,0

Bron: EIM, 2011.

Uit nadere analyse blijkt: hoe ouder de vaste klant, hoe lager zijn hypotheek. Tevens blijken hoger opgeleiden hogere hypotheeken te hebben.

Rente

De gemiddelde rente bedraagt 4,6%.

Er is de vaste klanten gevraagd of zij een combinatie van hypotheeken hebben met meerdere rentepercentages. Bijna 30% (29,3%) antwoordt bevestigend. Daarentegen zegt 70,7% dat er geen sprake is van een combinatie van hypotheeken.

Van de vaste klanten kon 38,6% het rentepercentage op dit moment niet noemen. De gemiddelde rente die vaste klanten op dit moment betalen, komt op 4,6%.

4.2 Beoordeling hypotheekverstrekker en tussenpersoon

De hypotheekverstrekker krijgt een 7,0 van de vaste klanten, de tussenpersoon een 7,2.

De vaste klanten is gevraagd om een rapportcijfer voor de hypotheekverstrekker en voor de tussenpersoon (zie Tabel 33). Vaste klanten geven de hypotheekverstrekker gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer (n=427). Daarbij blijken lager opgeleiden gemiddeld een hoger rapportcijfer te geven. De vaste klanten met een opleidingsniveau 'MAVO en lager' geven gemiddeld een 7,2 en de vaste klanten met een WO-opleidingsniveau geven gemiddeld een 6,8.

Het rapportcijfer voor de tussenpersoon voor de dienstverlening rond de hypotheekaanpassing ligt met een 7,2 gemiddeld iets hoger dan voor de hypotheekverstrekker (n=118). Ook hier blijken lager opgeleiden (gemiddeld een 7,6) een hoger rapportcijfer te geven.

Tabel 33 Rapportcijfers van vaste klanten voor de hypotheekverstrekker en voor de tussenpersoon (aantal respondenten in procenten)

<i>Rapportcijfer</i>	<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Tussenpersoon</i>
1	0,9	2,5
2	0,5	0,0
3	0,9	1,7
4	1,6	2,5
5	4,0	5,9
6	13,8	8,5
7	41,6	25,4
8	32,3	36,5
9	4,4	13,6
10	0,0	3,4
Totaal	100,0	100,0
n	427	118

Bron: EIM, 2011.

BIJLAGE I Vragenlijst consumentengedrag bij keuze hypotheek

Vragenlijst: Hypotheek bij aankoop huis

Toelichting:

Een consument kan een hypotheek direct afsluiten bij een hypotheekverstrekker maar ook op andere manieren, zoals via een hypotheekadviesbureau of assurantie-tussenpersoon.

- 1 Heeft u de hypotheek direct bij de hypotheekverstrekker afgesloten of indirect bij een tussenpersoon?
 - direct bij de hypotheekverstrekker
 - via een adviesbureau of tussenpersoon, namelijk: <naam tussenpersoon> => ga naar vraag 2

Indien direct bij de hypotheekverstrekker: wat is de naam van de hypotheekverstrekker?

- Rabobank
- ING (inclusief Postbank)
- ABN Amro
- Aegon
- Quion
- Florius
- Direktbank
- Obvion
- Fortis
- SNS Bank
- Nationale-Nederlanden
- WestlandUtrecht
- BNP Paribas
- anders namelijk:
=> ga naar vraag 3

- 2 Wie was de hypotheekverstrekker?
(s.v.p. **niet** de naam van de tussenpersoon invullen)

- Rabobank
- ING (inclusief Postbank)
- ABN Amro
- Aegon
- Quion
- Florius
- Direktbank
- Obvion
- Fortis
- SNS Bank
- Nationale-Nederlanden
- WestlandUtrecht
- BNP Paribas
- anders namelijk:

- 3 Van hoeveel verschillende hypotheekverstrekkers heeft u hypotheekoffertes opgevraagd?
 - Aantal hypotheekverstrekkers: ..
- 4 Heeft u over de offerte met de door u gekozen hypotheekverstrekker onderhandeld?
 - ja
 - nee
 - weet niet

Zo ja: Over welke onderdelen heeft u onderhandeld?

- rente
- afsluitprovisie
- voorwaarden
- looptijd offerte
- maximale leenbedrag
- anders, namelijk

Zo ja: In welke mate hebben deze onderhandelingen in uw beleving een beter aanbod opgeleverd?

- niet
- enigszins
- aanzienlijk
- weet niet

5 Indien gebruik is gemaakt van een tussenpersoon: Welke factoren hebben een rol gespeeld bij de keuze voor de *tussenpersoon*?

.....

6 Indien gebruik is gemaakt van een tussenpersoon: Hieronder volgt een aantal aspecten die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een hypotheekverstrekker. Kunt u aangeven welke twee aspecten voor u het belangrijkste waren bij de keuze voor de *tussenpersoon*? [factoren random weergegeven]

- bekendheid of reputatie van de tussenpersoon
- goede ervaringen met deze tussenpersoon
- deskundigheid van de tussenpersoon
- op aanbeveling van derden
- aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen
- snelheid van handelen

7 Welke factoren hebben een rol gespeeld bij de keuze voor de *hypotheekverstrekker*?

.....

8 Hieronder volgt een aantal aspecten die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een hypotheekverstrekker. Kunt u aangeven welke twee aspecten voor u het belangrijkste waren bij de keuze voor de *hypotheekverstrekker*?

- bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker
- advies van de tussenpersoon
- goede ervaringen met deze hypotheekverstrekker
- op aanbeveling van derden
- aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen
- snelheid van handelen
- type hypotheek
- maximale leenbedrag
- voorwaarden hypotheek
- kosten (rente en afsluitkosten)

9 Hieronder worden verschillende typen hypotheekverstrekkers genoemd. Kunt u aangeven in welke mate u een voorkeur heeft voor de verschillende typen hypotheekverstrekkers?

Schaal: 2 1 0 1 2 (0 is geen voorkeur)

Voorkeur

Voorkeur

- | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| - Nederlandse hypotheekverstrekkers | ⇔ | buitenlandse hypotheekverstrekkers |
| - Verzekeraars | ⇔ | banken |
| - Gevestigde hypotheekverstrekkers | ⇔ | nieuwe hypotheekverstrekkers |
| - Grote hypotheekverstrekkers | ⇔ | kleine hypotheekverstrekkers |

10 Indien bij vraag 9 voorkeur voor Nederlandse hypotheekverstrekker: Stel, een *Nederlandse hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *buitenlandse hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 9 voorkeur voor buitenlandse hypotheekverstrekker: Stel, een *buitenlandse hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *Nederlandse hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een Nederlandse hypotheekverstrekker
- weet niet

- 11 Indien bij vraag 9 voorkeur voor bank: Stel, een *bank* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *verzekeraar* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een verzekeraar
- weet niet

Indien bij vraag 9 voorkeur voor verzekeraar: Stel, een *verzekeraar* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *bank* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een bank
- weet niet

- 12 Indien bij vraag 9 voorkeur voor bestaande hypotheekverstrekker: Stel, een *gevestigde hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *nieuwe hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een nieuwe hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 9 voorkeur voor nieuwe hypotheekverstrekker: Stel, een *nieuwe hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk

rentepercentage kiest u voor een *gevestigde hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een gevestigde hypotheekverstrekker
- weet niet

13 Indien bij vraag 9 voorkeur voor grote hypotheekverstrekker: Stel, een *grote hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *kleine hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een kleine hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 9 voorkeur voor kleine hypotheekverstrekker: Stel, een *kleine hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *grote hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een grote hypotheekverstrekker
- weet niet

14 Hoe hoog was uw hypotheek op het moment van afsluiten?

- minder dan € 100.000
- € 100.000 tot € 150.000
- € 150.000 tot € 200.000
- € 200.000 tot € 250.000
- € 250.000 tot € 300.000
- € 300.000 tot € 350.000
- € 350.000 tot € 400.000
- € 400.000 tot € 500.000
- € 500.000 of meer

15 Heeft u afsluitprovisie aan de hypotheekverstrekker betaald?

(De afsluitprovisie bij een hypotheek bestaat uit de kosten die de hypotheekverstrekker in rekening brengt voor het afsluiten van een hypotheek.)

- ja
- nee
- weet niet

Zo ja, wat was de hoogte van de afsluitprovisie ongeveer in €?

- afsluitprovisie: €
- weet niet

16 Welk rapportcijfer krijgt de hypotheekverstrekker van u?

- rapportcijfer: .. [*gehele getallen van 1 tot 10*]

- 17 Indien een tussenpersoon is gebruikt: Welk rapportcijfer krijgt de tussenpersoon van u?
- rapportcijfer: .. *[gehele getallen van 1 tot 10]*

Vragenlijst: Switchers

U bent voor uw hypotheek voor uw woning overgestapt naar een andere hypotheekverstrekker.

1 Wie was de oude hypotheekverstrekker?

- Rabobank
- ING (inclusief Postbank)
- ABN Amro
- Aegon
- Quion
- Florius
- Direktbank
- Obvion
- Fortis
- SNS Bank
- Nationale-Nederlanden
- WestlandUtrecht
- BNP Paribas
- anders namelijk:
- => ga naar vraag 6

2 Was er sprake van een combinatie van hypotheeken met meerdere rentepercentages?

- ja, aantal rentepercentages: ..
- nee
- weet niet

Wat was het oude rentepercentage bij uw vorige hypotheekaanbieder?

Wat waren de oude rentepercentages bij uw vorige hypotheekaanbieder?

[mogelijkheid om meerdere percentages in te vullen]

-,... % [2 decimalen]
- weet niet

3 Wie is de nieuwe hypotheekverstrekker?

- Rabobank
- ING (inclusief Postbank)
- ABN Amro
- Aegon
- Quion
- Florius
- Direktbank
- Obvion
- Fortis
- SNS Bank
- Nationale-Nederlanden
- WestlandUtrecht
- BNP Paribas
- anders namelijk:

4 Bent u overgestapt tijdens een rentevaste periode of na afloop van een rentevaste periode?

- tijdens een rentevaste periode
- na afloop van een rentevaste periode
- ik heb een hypotheek met variabele rente
- weet niet

Indien overgesloten na afloop van de rentevaste periode: Wanneer werd u benaderd met het nieuwe rentevoorstel van uw vorige hypotheekaanbieder?

- ongeveer weken voor het einde van de rentevaste periode
- ik ben niet benaderd met een nieuw rentevoorstel
- weet niet

Ging het hier om een combinatie van hypotheeken met meerdere rentepercentages?

- ja, aantal rentepercentages: ..
- nee
- weet niet

Welk rentepercentage werd hierin voorgesteld? Het gaat om het rentevoorstel van de vorige hypotheekverstrekker.

Welke rentepercentages werden hierin voorgesteld? Het gaat om het rentevoorstel van de vorige hypotheekverstrekker.

[mogelijkheid om meerdere percentages in te vullen]

-,... % [2 decimalen]
- weet niet

5 Waarom bent u overgestapt naar een andere hypotheekverstrekker?

- de hypotheekvoorwaarden zijn gunstig bij de nieuwe hypotheekverstrekker
- ik was ontevreden met de dienstverlening van de oude hypotheekverstrekker
- ik kon het hypotheekbedrag bij de nieuwe hypotheekverstrekker ophogen
- ik wilde een andere hypotheekvorm die de oude hypotheekverstrekker niet aanbod
- anders, namelijk

6 Heeft u voor het overstappen naar een andere hypotheekverstrekker gebruikge-
maakt van een tussenpersoon?

- ja
- nee, ik heb direct zaken gedaan bij de nieuwe hypotheekverstrekker
- weet niet

7 Van hoeveel verschillende hypotheekverstrekkers heeft u hypotheekoffertes op-
gevraagd?

- Aantal hypotheekverstrekkers: ..

8 Heeft u met de door u gekozen hypotheekverstrekker onderhandeld?

- ja
- nee
- weet niet

Zo ja: Over welke onderdelen heeft u onderhandeld?

- rente
- afsluitprovisie
- voorwaarden
- looptijd offerte
- maximale leenbedrag
- nog anders....

Zo ja: In welke mate hebben deze onderhandelingen in uw beleving een beter
aanbod opgeleverd?

- niet
- enigszins
- aanzienlijk
- weet niet

9 Indien gebruik is gemaakt van een tussenpersoon: Welke factoren hebben een rol
gespeeld bij de keuze voor de *tussenpersoon*?

.....

10 Indien gebruik is gemaakt van een tussenpersoon: Hieronder volgt een aantal
aspecten die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een tussenpersoon. Kunt u
aangeven welke twee aspecten voor u het belangrijkste waren bij de keuze voor
de *tussenpersoon*?

[factoren random weergegeven]

- bekendheid of reputatie van de tussenpersoon

- goede ervaringen met deze tussenpersoon
- deskundigheid van de tussenpersoon
- op aanbeveling van derden
- aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen
- snelheid van handelen

11 Welke factoren hebben een rol gespeeld bij de keuze voor de *hypotheekverstrekker*?

.....

12 Hieronder volgt een aantal aspecten die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een hypotheekverstrekker. Kunt u aangeven welke twee aspecten voor u het belangrijkste waren bij de keuze voor de *hypotheekverstrekker*?

[factoren random weergegeven]

- bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker
- advies van de tussenpersoon
- goede ervaringen met deze hypotheekverstrekker
- op aanbeveling van derden
- aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen
- snelheid van handelen
- type hypotheek
- maximale leenbedrag
- voorwaarden hypotheek
- kosten (rente en afsluitkosten)

13 Hieronder worden verschillende typen hypotheekverstrekkers genoemd. Kunt u aangeven in welke mate u een voorkeur heeft voor de verschillende typen hypotheekverstrekkers?

Schaal: 2 1 0 1 2 (0 is geen voorkeur)

Voorkeur

Voorkeur

- | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| - Nederlandse hypotheekverstrekkers | ⇔ | buitenlandse hypotheekverstrekkers |
| - Verzekeraars | ⇔ | banken |
| - Gevestigde hypotheekverstrekkers | ⇔ | nieuwe hypotheekverstrekkers |
| - Grote hypotheekverstrekkers | ⇔ | kleine hypotheekverstrekkers |

14 Indien bij vraag 13 voorkeur voor Nederlandse hypotheekverstrekker: Stel, een *Nederlandse hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *buitenlandse hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een buitenlandse hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 13 voorkeur voor buitenlandse hypotheekverstrekker: Stel, een *buitenlandse hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *Nederlandse hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een Nederlandse hypotheekverstrekker
- weet niet

15 Indien bij vraag 13 voorkeur voor bank: Stel, een *bank* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *verzekeraar* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een verzekeraar
- weet niet

Indien bij vraag 13 voorkeur voor verzekeraar: Stel, een *verzekeraar* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *bank* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een bank
- weet niet

16 Indien bij vraag 13 voorkeur voor bestaande hypotheekverstrekker: Stel, een *gevestigde hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *nieuwe hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een nieuwe hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 13 voorkeur voor nieuwe hypotheekverstrekker: Stel, een *nieuwe hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *gevestigde hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een gevestigde hypotheekverstrekker
- weet niet

17 Indien bij vraag 13 voorkeur voor grote hypotheekverstrekker: Stel, een *grote hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *kleine hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een kleine hypotheekverstrekker
- weet niet

Indien bij vraag 13 voorkeur voor kleine hypotheekverstrekker: Stel, een *kleine hypotheekverstrekker* biedt een hypotheek aan met een rente van 5%. Bij welk rentepercentage kiest u voor een *grote hypotheekverstrekker* die verder dezelfde hypotheek aanbiedt.

- bij 4,9%
- bij 4,5%
- bij 4%
- bij 3,5%
- bij 3%
- bij minder dan 3%
- ik zou niet kiezen voor een grote hypotheekverstrekker
- weet niet

18 Hoe hoog was uw hypotheek op het moment van afsluiten?

- minder dan € 100.000
- € 100.000 tot € 150.000
- € 150.000 tot € 200.000
- € 200.000 tot € 250.000
- € 250.000 tot € 300.000
- € 300.000 tot € 350.000
- € 350.000 tot € 400.000
- € 400.000 tot € 500.000
- € 500.000 of meer

19 Is er op dit moment sprake van een combinatie van hypotheeken met meerdere rentepercentages?

- ja, aantal rentepercentages: ..
- nee
- weet niet

Wat is de hoogte van het rentepercentage op dit moment?

Wat is de hoogte van de rentepercentages op dit moment?

[mogelijkheid om meerdere percentages in te vullen]

-,... % [2 decimalen]
- weet niet

20 Heeft u afsluitprovisie aan de hypotheekverstrekker betaald?

(De afsluitprovisie bij een hypotheek bestaat uit de kosten die de hypotheekverstrekker in rekening brengt voor het afsluiten van een hypotheek.)

- ja
- nee
- weet niet

Zo ja, wat was de hoogte van de afsluitprovisie ongeveer in €?

- afsluitprovisie: €
- weet niet

21 Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om over te stappen naar een nieuwe hypotheekverstrekker?

- zeer gemakkelijk
- gemakkelijk
- niet gemakkelijk/niet moeilijk
- moeilijk
- zeer moeilijk
- weet niet

Indien moeilijk of zeer moeilijk: Waarom was het moeilijk om over te stappen?

.....

22 Welk rapportcijfer krijgt de hypotheekverstrekker van u?

- rapportcijfer: .. [gehele getallen van 1 tot 10]

- 23 Indien een tussenpersoon is ingeschakeld: Welk rapportcijfer krijgt de tussenpersoon van u voor de dienstverlening rond de hypotheekaanpassing?
- rapportcijfer: .. *[gehele getallen van 1 tot 10]*

Vragenlijst: Vaste klanten

U heeft uw hypotheek verlengd bij dezelfde hypotheekverstrekker of u heeft een nieuwe hypotheek voor uw woning afgesloten bij dezelfde hypotheekverstrekker.

1 Wie is uw hypotheekverstrekker?

- Rabobank
- ING (inclusief Postbank)
- ABN Amro
- Aegon
- Quion
- Florius
- Direktbank
- Obvion
- Fortis
- SNS Bank
- Nationale-Nederlanden
- WestlandUtrecht
- BNP Paribas
- anders namelijk:

2 Heeft u een nieuwe hypotheek afgesloten of heeft u uw bestaande hypotheek verlengd?

- Ik heb een nieuwe hypotheek afgesloten bij dezelfde hypotheekverstrekker
- Ik heb mijn bestaande hypotheek verlengd
- anders namelijk:

3 Heeft u hiervoor gebruikgemaakt van een tussenpersoon?

- ja
- nee
- weet niet

4 Heeft u overwogen om naar een andere hypotheekverstrekker over te stappen?

- ja
- nee

Indien ja en er is een tussenpersoon ingeschakeld: Heeft de tussenpersoon aangegeven welke mogelijkheden er zijn om over te stappen?

- ja
- nee

5 Van hoeveel verschillende hypotheekverstrekkers heeft u hypotheekoffertes opgevraagd?

- Aantal hypotheekverstrekkers: ..
- => ga naar vraag 7

6 Waarom bent u bij uw huidige hypotheekverstrekker gebleven?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- tevreden met de huidige hypotheekverstrekker
- overstappen is omslachtig
- huidige hypotheekverstrekker is betrouwbaar
- alle aanbieders zijn hetzelfde
- anders, namelijk

7 Heeft u met uw hypotheekverstrekker onderhandeld?

- ja
- nee
- weet niet

Zo ja: Over welke onderdelen heeft u onderhandeld?

- rente
- afsluitprovisie
- voorwaarden

- looptijd offerte
- maximale leenbedrag
- nog anders....

Zo ja: In welke mate hebben deze onderhandelingen in uw beleving een beter aanbod opgeleverd?

- niet
- enigszins
- aanzienlijk
- weet niet

8 Hoe hoog was uw hypotheek op het moment van afsluiten?

- minder dan € 100.000
- € 100.000 tot € 150.000
- € 150.000 tot € 200.000
- € 200.000 tot € 250.000
- € 250.000 tot € 300.000
- € 300.000 tot € 350.000
- € 350.000 tot € 400.000
- € 400.000 tot € 500.000
- € 500.000 of meer

9 Is er op dit moment sprake van een combinatie van hypotheeken met meerdere rentepercentages?

- ja, aantal rentepercentages: ..
- nee
- weet niet

Wat is de hoogte van het rentepercentage op dit moment?

Wat is de hoogte van de rentepercentages op dit moment?

[mogelijkheid om meerdere percentages in te vullen]

-,... % [2 decimalen]
- weet niet

10 Welk rapportcijfer krijgt de hypotheekverstrekker van u?

- rapportcijfer: .. [gehele getallen van 1 tot 10]

11 Indien een tussenpersoon is ingeschakeld: Welk rapportcijfer krijgt de tussenpersoon van u voor de dienstverlening rond de hypotheekaanpassing?

- rapportcijfer: .. [gehele getallen van 1 tot 10]

Achtergrondkenmerken

1 Wat is uw leeftijd?

- leeftijd: ...

2 Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- geen onderwijs
- uitsluitend lager of basisonderwijs
- VMBO/LBO (leerlingwezen, huishoudschool, ambachtschool)
- MAVO (MULO/ULO)
- MBO (MTS, MEAO)
- HAVO/VWO/HBS/MMS/Gymnasium/Lyceum/Atheneum
- HBO (HTS, HEAO, Sociale academie)
- WO (universiteit, Post-HBO)

3 Indien een woning gekocht of een hypotheek aangepast: In welke provincie staat uw (gekochte) woning?

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Flevoland
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg

Overig

Heeft u nog aanvullende opmerkingen naar aanleiding van de vragenlijst?

.....

Heeft u nog aanvullende opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek van de NMa op de hypotheekmarkt?

.....

BIJLAGE II Overzichtstabellen

In deze bijlagen worden enkele resultaten van de drie verschillende doelgroepen naast elkaar gepresenteerd.

Tabel 34 (Nieuwe) hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Hypotheekverstrekker</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>	<i>Vaste klanten</i>
Rabobank	23,4	15,6	31,1
ING (inclusief Postbank)	16,4	14,4	17,8
ABN Amro	8,5	7,9	9,1
Florius	5,9	5,9	2,8
Nationale-Nederlanden	5,5	4,5	1,2
Aegon	5,1	4,0	2,8
Obvion	4,9	5,9	1,9
SNS Bank	4,5	9,1	7,7
Quion	3,4	2,0	1,2
Fortis	2,8	3,4	4,9
Delta Lloyd	2,5	3,1	0,7
WestlandUtrecht	2,3	3,4	2,3
BNP Paribas	2,1	1,7	0,2
Bank of Scotland	0,8	1,1	0,5
Anders	11,9	18,0	15,8
Totaal	100,0	100,0	100,0
n	529	353	427

Bron: EIM, 2011.

Tabel 35 Mate waarin en waarover wordt onderhandeld met de hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>	<i>Vaste klanten</i>
<i>Mate waarin wordt onderhandeld</i>	37%	43%	49%
n	529	353	427
<i>Onderwerpen waarover wordt onderhandeld</i>			
Rente	70,7%	82,4%	89,9%
Afsluitprovisie	40,9%	45,1%	18,3%
Maximaal leenbedrag	31,3%	17,6%	8,2%
Voorwaarden	30,3%	33,3%	14,4%
Looptijd	25,3%	24,8%	17,3%
Anders	4,0%	2,0%	1,0%
n	198	153	208
<i>Perceptie van het resultaat van de onderhandelingen</i>			
Niet	7,3%	8,7%	15,1%
Enigszins	60,6%	62,0%	64,4%
Aanzienlijk	32,1%	29,3%	20,5%
Totaal	100,0	100,0	100,0
n	193	150	205

Bron: EIM, 2011.

Tabel 36 Belangrijkste aspecten bij de keuze voor de tussenpersoon, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Deskundigheid van de tussenpersoon	56,4%	59,5%
Goede ervaringen met deze tussenpersoon	41,2%	44,1%
Bekendheid of reputatie van de tussenpersoon	28,4%	26,1%
Snelheid van handelen	25,0%	22,1%
Op aanbeveling van derden	24,7%	21,1%
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	24,3%	27,0%
n	296	222

Bron: EIM, 2011.

Tabel 37 Belangrijkste aspecten bij de keuze voor de hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Kosten (rente en afsluitkosten)	51,2%	47,9%
Voorwaarden hypotheek	25,0%	23,8%
Advies van de tussenpersoon	24,4%	27,8%
Aanbieding sluit goed aan bij mijn wensen	22,3%	30,3%
Type hypotheek	19,5%	19,5%
Bekendheid of reputatie van de hypotheekverstrekker	17,6%	14,7%
Goede ervaringen met deze hypotheekverstrekker	16,4%	10,5%
Maximale leenbedrag	11,0%	8,2%
Snelheid van handelen	7,9%	11,6%
Op aanbeveling van derden	4,7%	5,7%
n	529	353

Bron: EIM, 2011.

Tabel 38 Voorkeur voor Nederlandse of buitenlandse hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Sterke voorkeur voor Nederlands	59,9%	48,2%
Lichte voorkeur voor Nederlands	18,7%	21,8%
Geen voorkeur	19,9%	27,1%
Lichte voorkeur voor buitenlands	1,3%	2,3%
Sterke voorkeur voor buitenlands	0,2%	0,6%
Totaal	100%	100%
n	529	353

Bron: EIM, 2011.

Tabel 39 Voorkeur voor bank of verzekeraar, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Sterke voorkeur voor bank	20,4%	15,6%
Lichte voorkeur voor bank	21,2%	19,3%
Geen voorkeur	46,5%	53,0%
Lichte voorkeur voor verzekeraar	7,9%	7,9%
Sterke voorkeur voor verzekeraar	4,0%	4,2%
Totaal	100%	100%
n	529	353

Bron: EIM, 2011.

Tabel 40 Voorkeur voor gevestigde of nieuwe hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Sterke voorkeur voor gevestigd	32,7%	31,2%
Lichte voorkeur voor gevestigd	34,6%	23,8%
Geen voorkeur	30,4%	40,0%
Lichte voorkeur voor nieuw	2,3%	4,2%
Sterke voorkeur voor nieuw	0,0%	0,8%
Totaal	100%	100%
n	529	353

Bron: EIM, 2011.

Tabel 41 Voorkeur voor grote of kleine hypotheekverstrekker, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

<i>Factoren</i>	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>
Sterke voorkeur voor groot	18,5%	16,1%
Lichte voorkeur voor groot	28,0%	20,4%
Geen voorkeur	50,3%	56,7%
Lichte voorkeur voor klein	2,6%	5,4%
Sterke voorkeur voor klein	0,6%	1,4%
Totaal	100%	100%
n	529	353

Bron: EIM, 2011.

Tabel 42 Gemiddeld rapportcijfer voor de hypotheekverstrekker en de tussenpersoon, naar doelgroep (aantal respondenten in procenten)

	<i>Huizenkopers</i>	<i>Switchers</i>	<i>Vaste klanten</i>
Rapportcijfer tussenpersoon	7,8	7,5	7,2
n	296	222	118
Rapportcijfer hypotheekverstrekker	7,5	7,3	7,0
n	529	353	427

Bron: EIM, 2011.