



Penge- og pensionspanelet

Undersøgelse blandt boligejere med rentetilpasningslån

Eva Roland & Morten Bekholm

GfK Danmark, Custom Research



Our promise: create value FOR YOUR Company

- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsbrev
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Formål og metode

Formål

Penge- og Pensionspanelet (PPP) ønsker en kortlægning af, hvordan boligejerne med rentetilpasningslån forstår den skriftlige information, de modtager i forbindelse med den årlige rentetilpasning og i forbindelse med ændring af rentetilpasningsfrekvens.

I den forbindelse har man rettet henvendelse til GfK Danmark A/S, som er ansvarlig for analysens to faser.

Metode

Den metodiske tilgang var en kvalitativ fase med gennemførelse af 12 kvalitative interview og en kvantitative fase med gennemførelse af 1.001 strukturerede webbaserede interview – begge faser blandt ejere af ejerboliger, som anvender rentetilpasningslån.

Undersøgelsen er gennemført juni 2010.

For at deltage i den kvantitative undersøgelse, skal respondenterne være enten økonomiske hovedpersoner i husstanden eller ligeligt dele det økonomisk ansvar med deres partner. Desuden skal respondenterne have realkreditfinansieret deres boliger med rentetilpasningslån samt have oplevet, at deres rentetilpasningslån har fået en nye rentesats.

Kvantitativ fase

1.001 webbaserede interview gennemført juni 2010

Om målgruppen

5

Målgruppe for den kvantitative fase - udgangspunkt

- Ejere af ejerboliger
- Respondenter rekrutteret fra web-panel

Krav for at deltage

- 1) Økonomiske hovedpersoner i husstanden eller ligeligt dele det økonomisk ansvar med deres partner
- 2) Realkreditfinansieret deres boliger med rentetilpasningslån
- 3) Have oplevet, at deres rentetilpasningslån har fået en nye rentesats.

1.001 gennemførte web-interview

Om gennemførslen – nøgletal/teknisk rapport

6

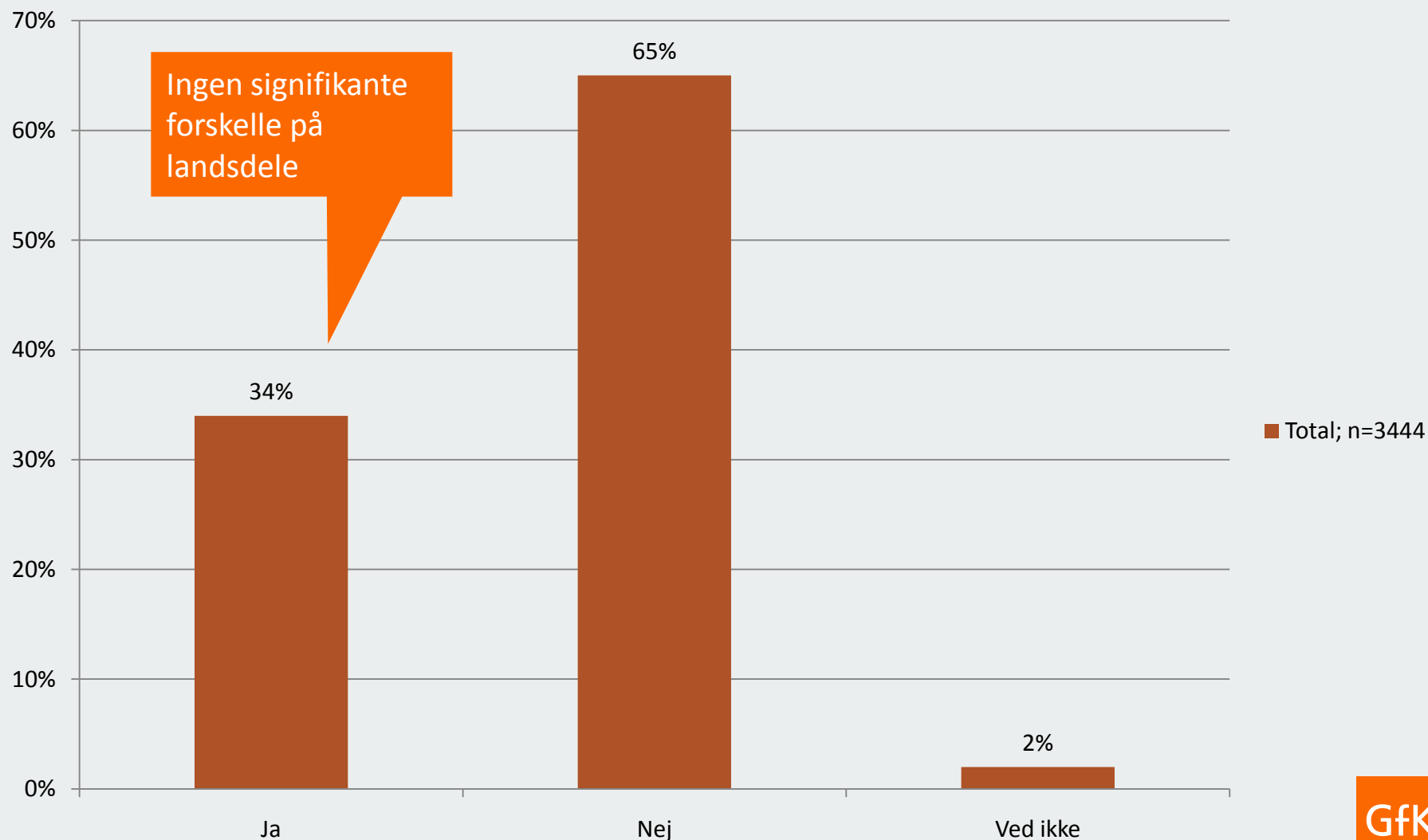
Antal	Procent	Kommentarer
4.198	100%	Trykkede på link
544	13%	Ufuldstændige – ikke besvaret hele skemaet
3.654	87%	Ejer boligejere – Besvaret
-235		Er ikke økonomisk hovedperson
+24		Økonomisk hovedperson svarer alligevel
(+1		Afrundingsfejl ved vejning)
3.444	100%	Brutto sample
-2.286	67% ¹⁾	Har ikke rentetilpasningslån/ved ikke
1.158	34%	Har rentetilpasningslån
-157		Ikke oplevet rentetilpasning
1.001		Gennemførte interview

1): Note - Bemærk afrunding

Our promise: create value FOR YOUR **Company**

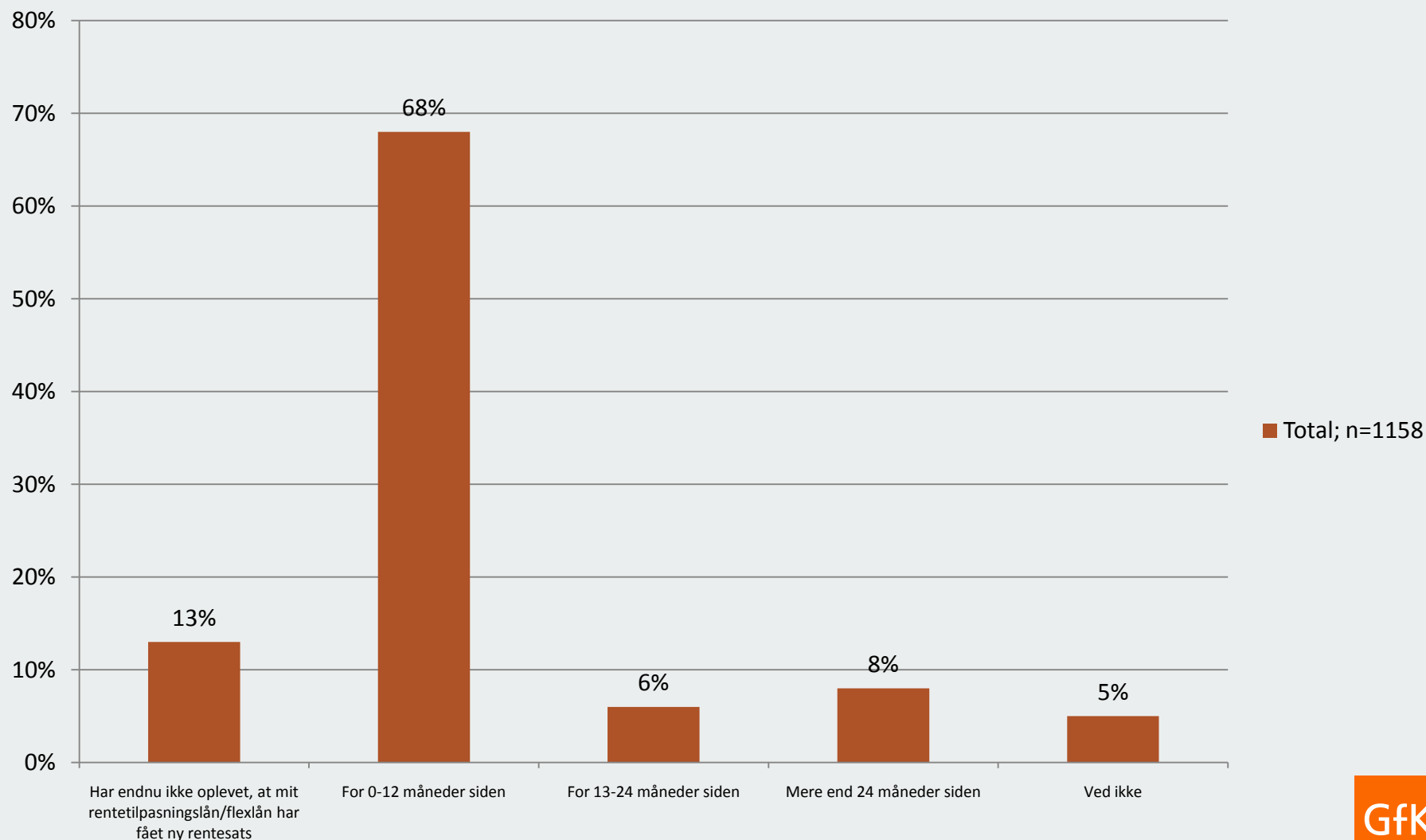
- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsspørgsmål
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Spm. 4: Har du en ejerbolig, som du har realkreditfinansieret med et rentetilpasningslån/flexlån?



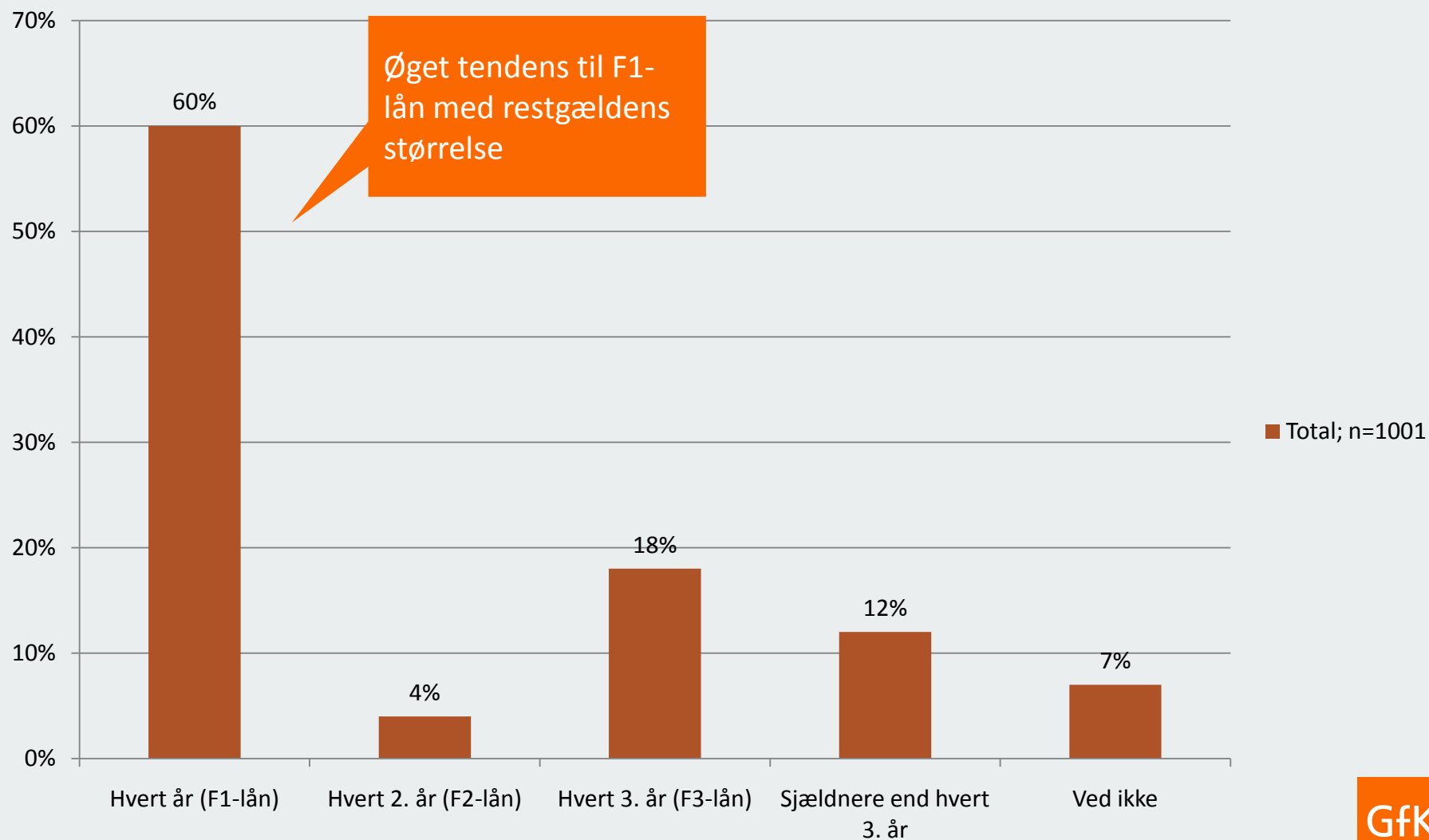
Base: Alle med primært eller delvist ansvar for husstandens økonomi

Spm. 5: Hvornår fik dit rentetilpasningslån/flexlån senest en ny rentesats?



Base: Boligejere som har en ejerbolig som er realkreditfinansieret med et rentetilpasningslån/flexlån

Spm. 6: Hvor ofte tilpasses renten på dit rentetilpasningslån/flexlån?

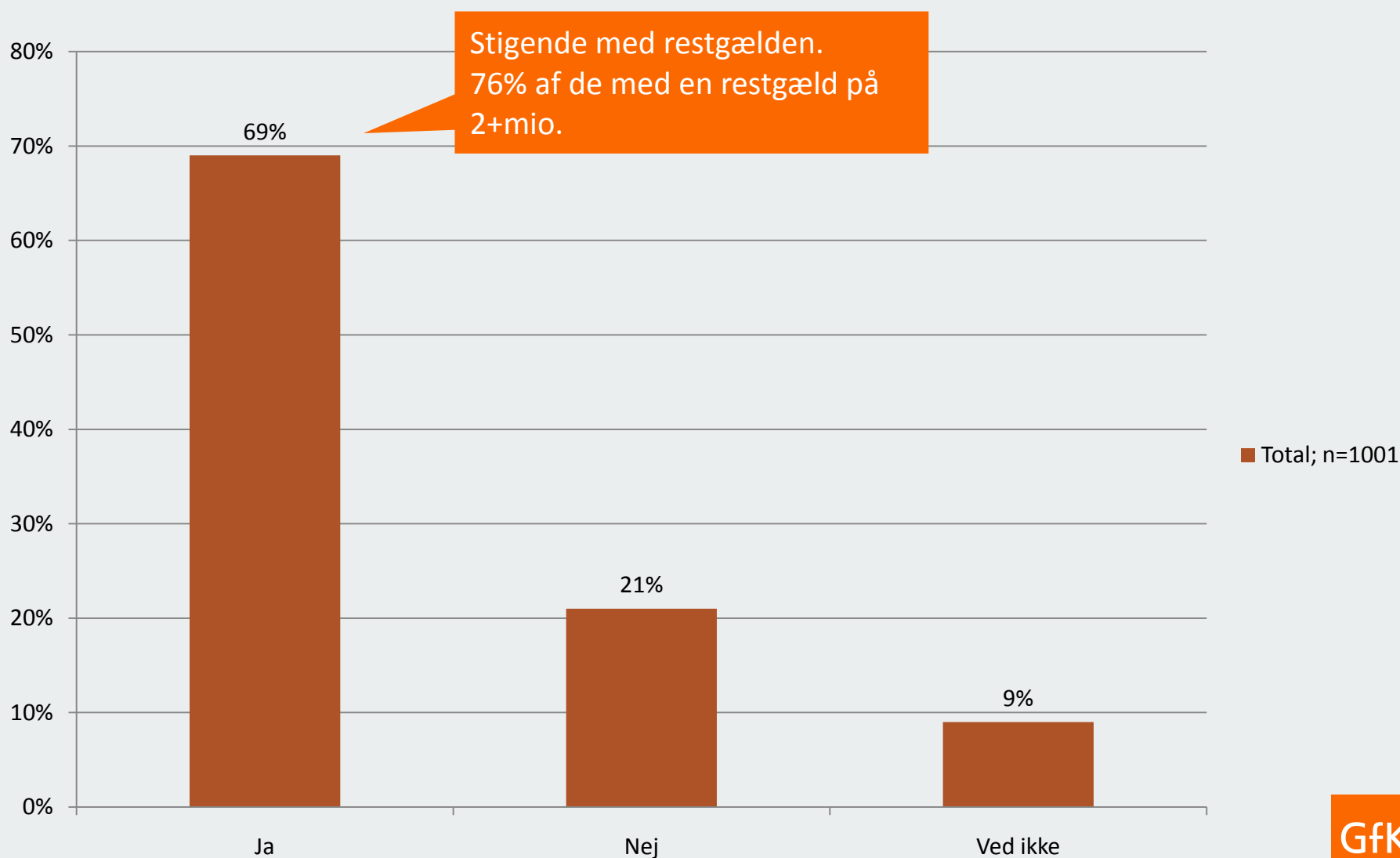


Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Our promise: create value FOR YOUR **Company**

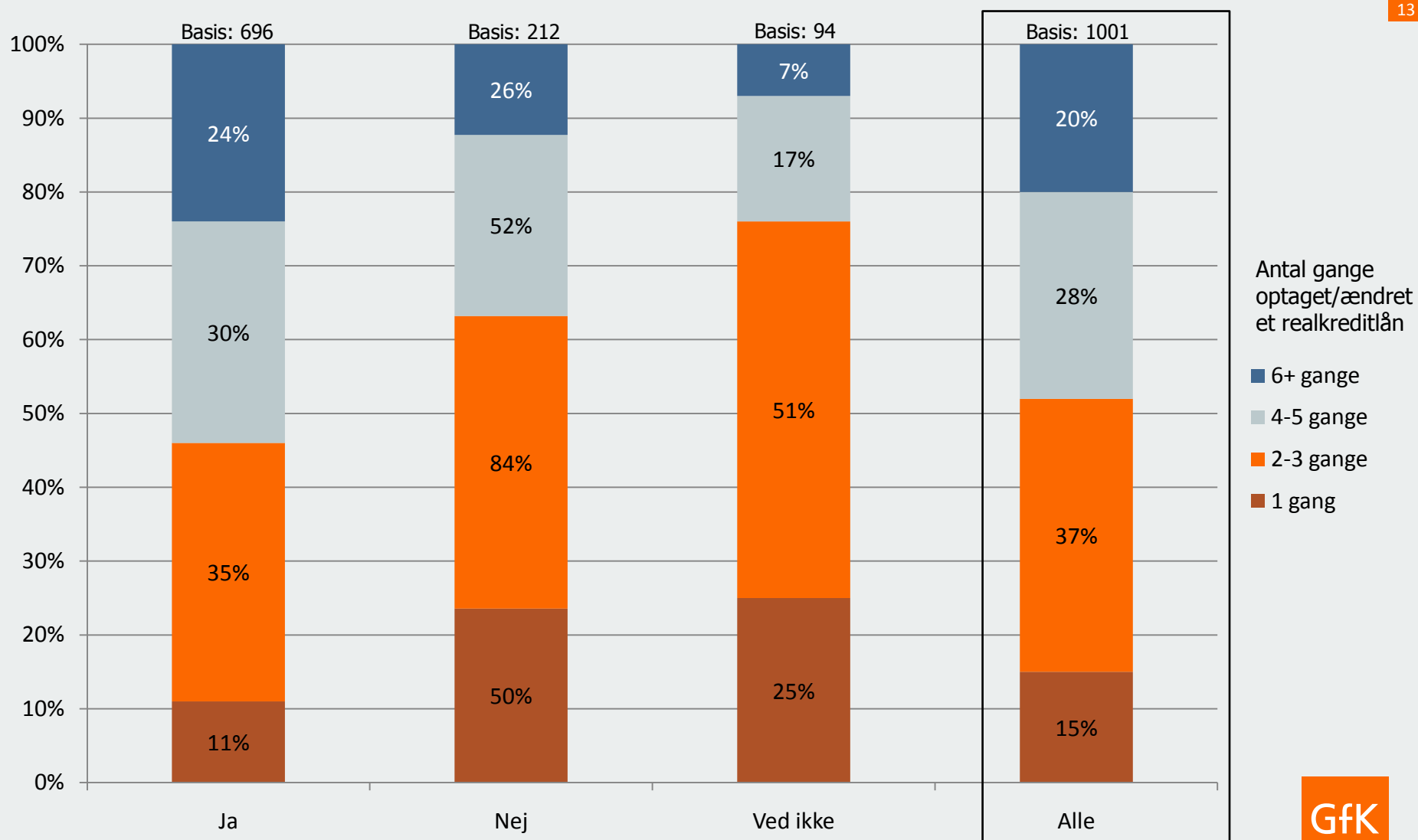
- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsbrev
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Spm. 7: Et stykke tid før et rentetilpasningslån/flexlån skal have ny rente, sender realkreditinstituttet typisk skriftlig information til kunderne, som omhandler den kommende rentetilpasning. Kan du huske, at du har modtaget skriftlig information fra realkreditinstituttet, et stykke tid før dit lån skulle have ny rente?



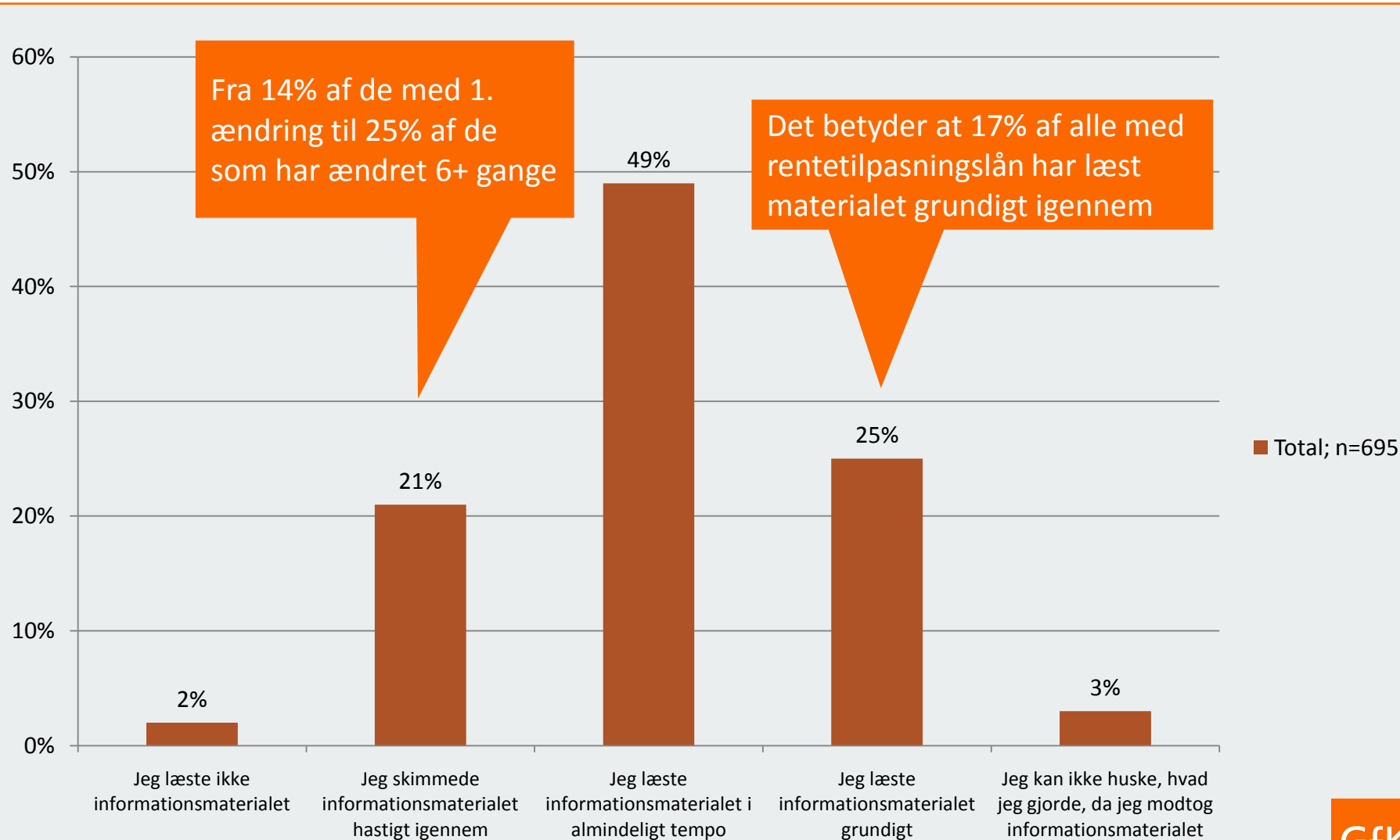
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 7: Et stykke tid før et rentetilpasningslån/flexlån skal have ny rente, sender realkreditinstituttet typisk skriftlig information til kunderne, som omhandler den kommende rentetilpasning. Kan du huske, at du har modtaget skriftlig information fra realkreditinstituttet, et stykke tid før dit lån skulle have ny rente?



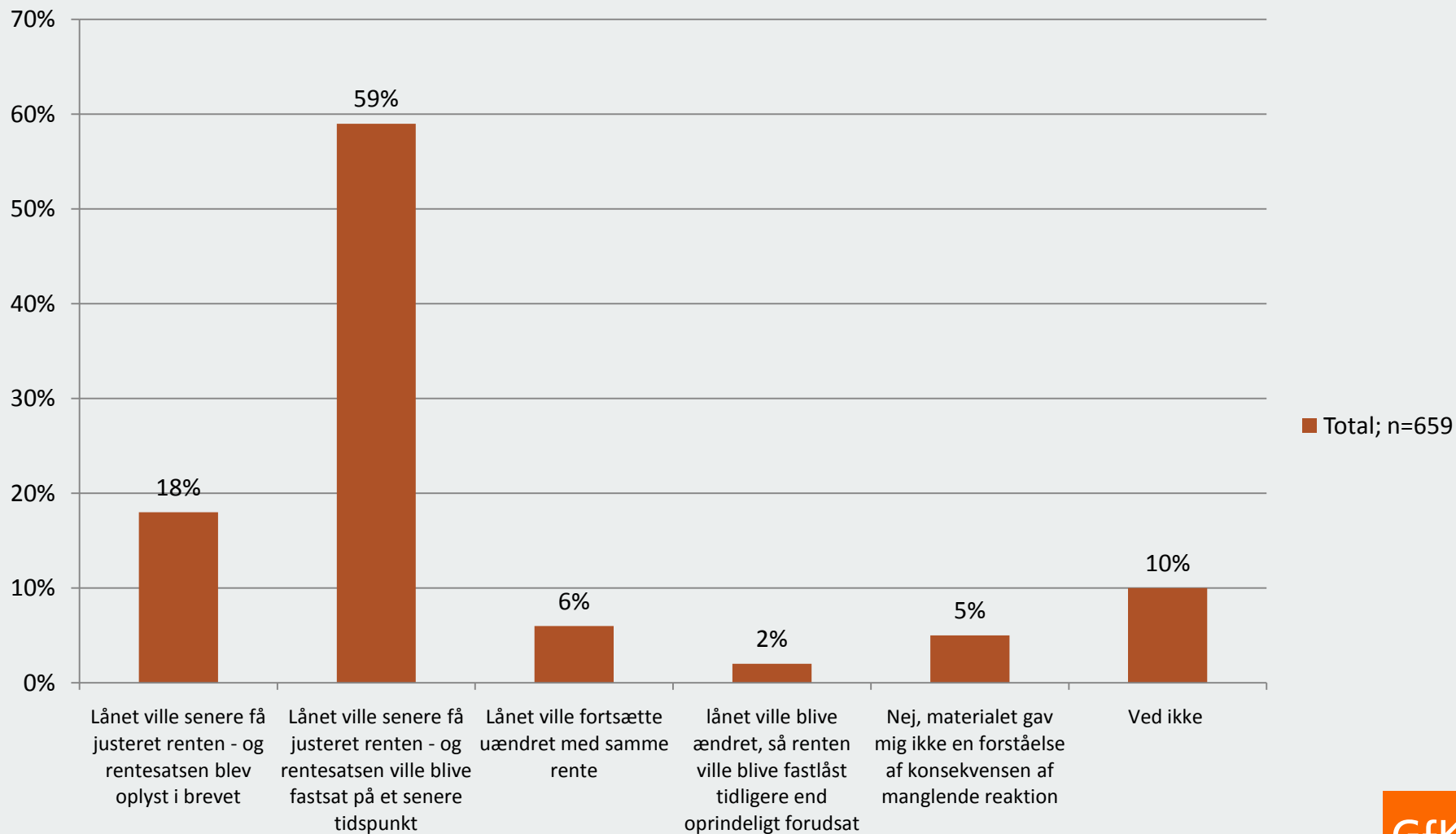
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 8: Hvad gjorde du, da du modtog den skriftlige information fra realkreditinstituttet?



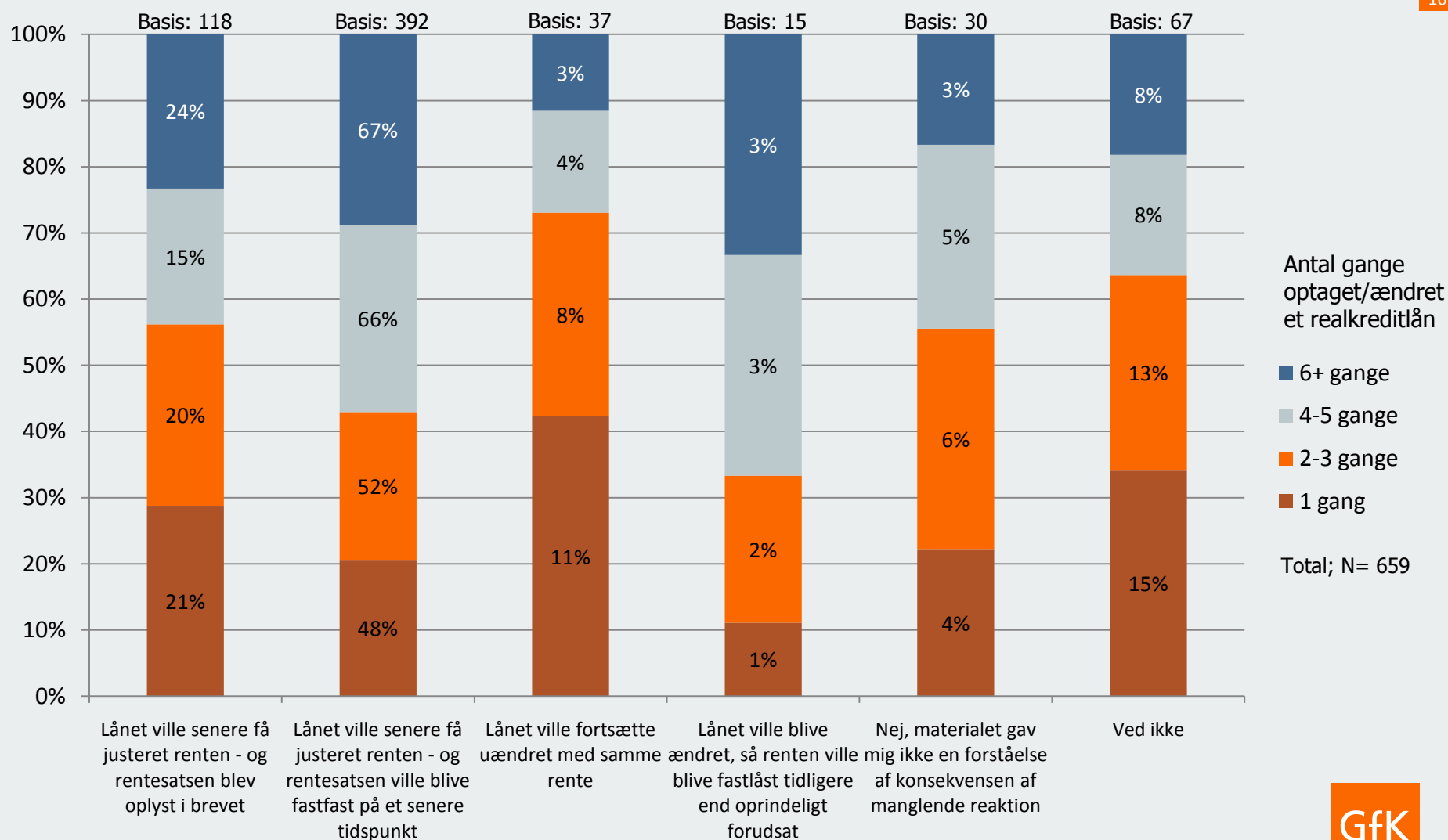
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som kan huske at de har fået tilsendt skriftlig information fra realkreditinstituttet (spm. 7)

Spm. 9: Gav den skriftlige information dig en forståelse af, hvad konsekvensen ville være for dit lån, hvis du ikke reagerede på brevet?



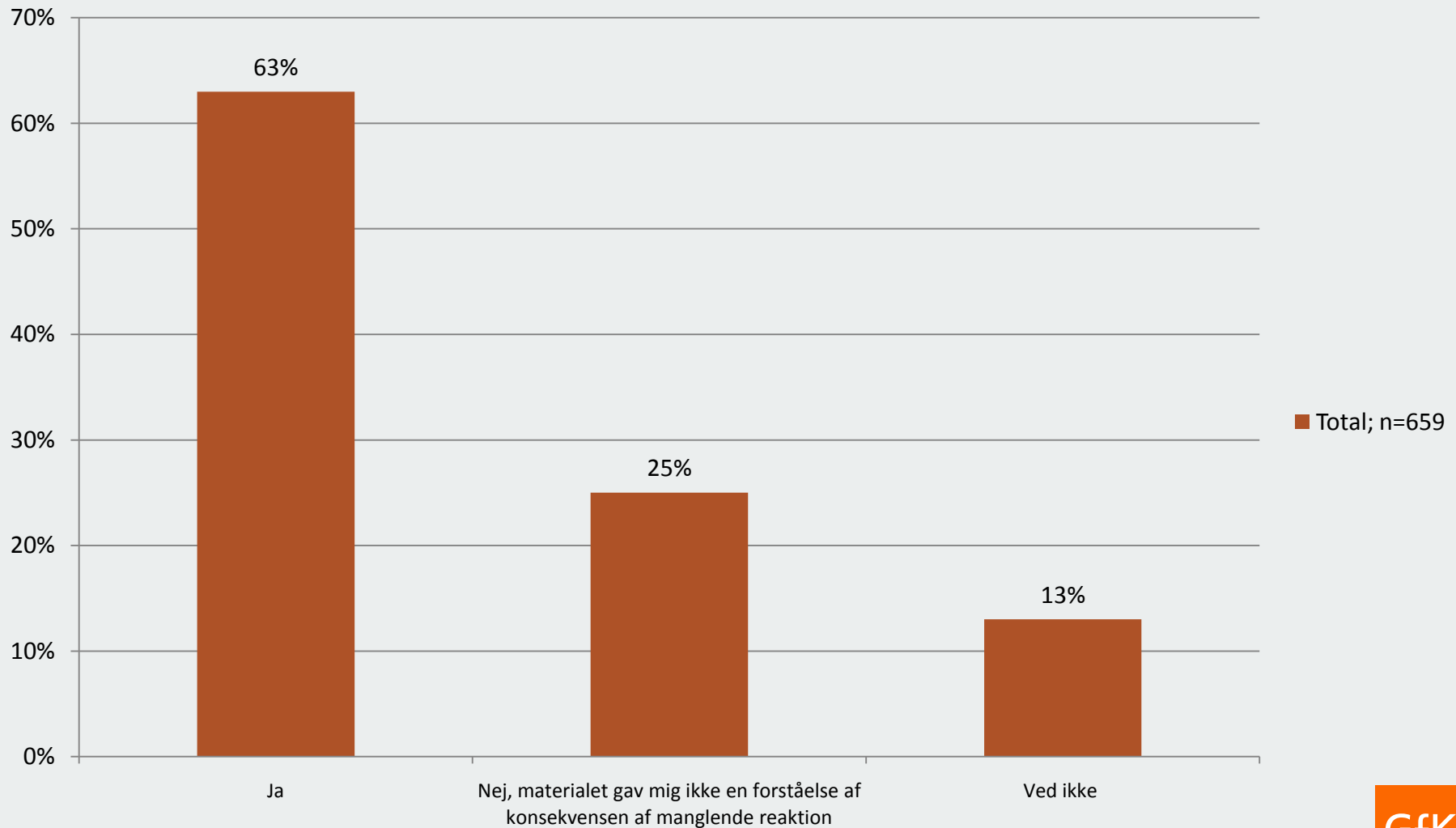
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog forud for fornyelsen

Spm. 9: Gav den skriftlige information dig en forståelse af , hvad konsekvensen ville være for dit lån, hvis du ikke reagerede på brevet?



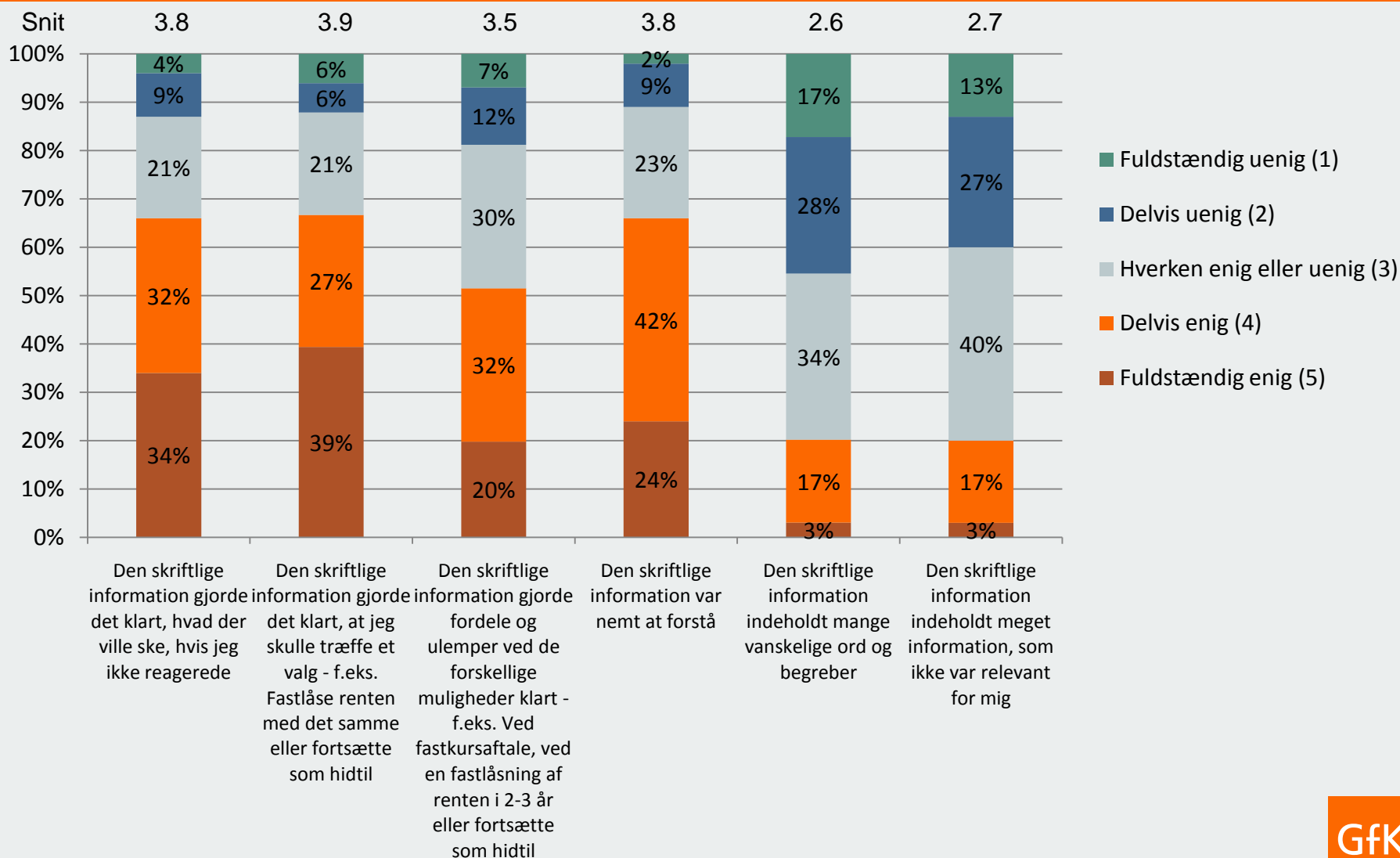
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 10: Gav den skriftlige information fra realkreditinstituttet dig en forståelse af, at en manglende reaktion på henvendelsen kunne have betydning for din husstands økonomiske situation f.eks. i form af større udgifter til dit lån i boligen?



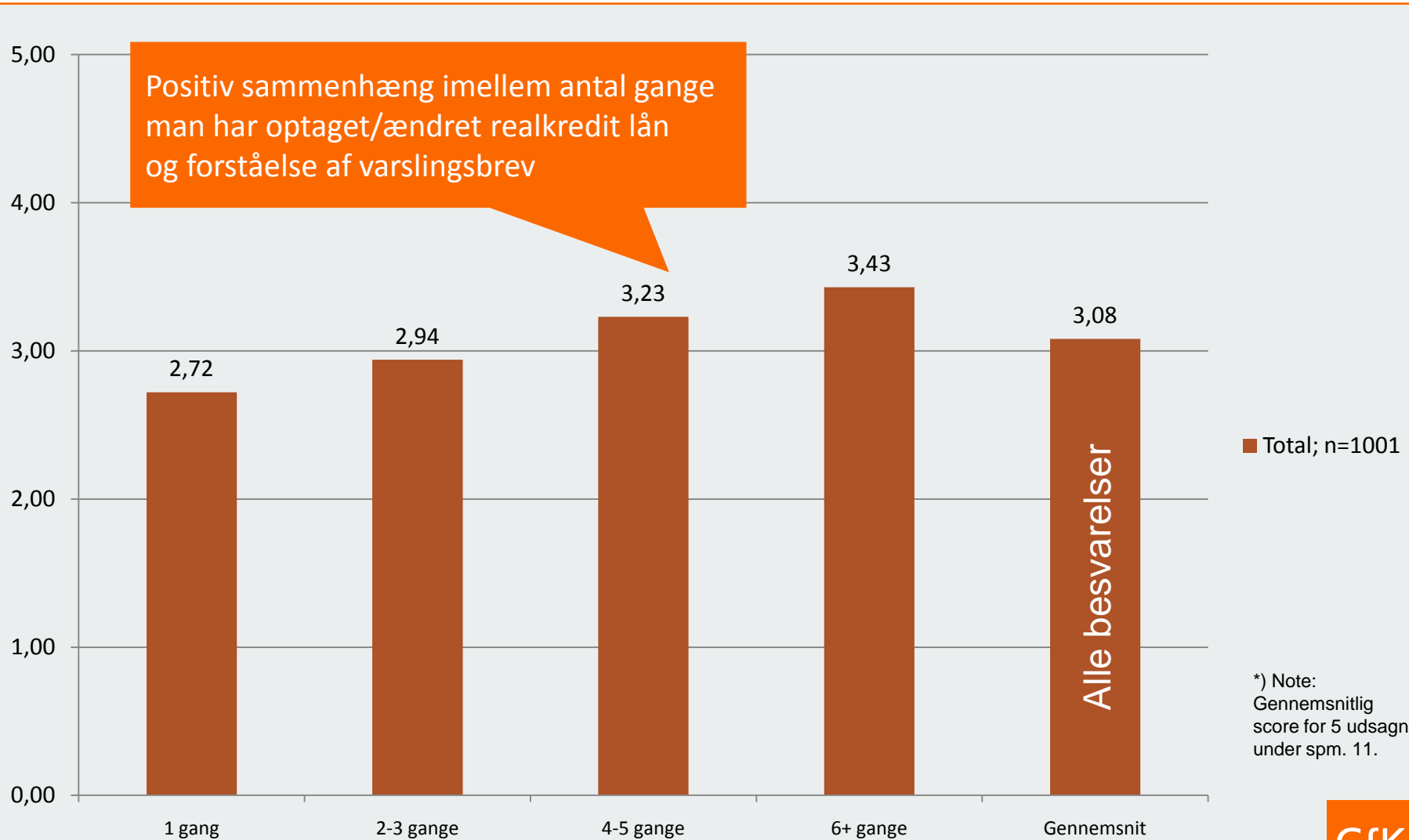
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog forud for fornyelsen

Spm. 11: De følgende udsagn er udsagn andre realkreditkunder har sagt om den skriftlige information som realkreditinstitutterne sender ud, når de giver besked om, at det snart er tid til, at rentetilpasningslånet skal have ny rente. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Base: N=678 - Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog forud for fornyelsen eller ikke kan huske hvad de gjorde med den

Spm. 11: Varslingsbrev - Index for forståelse*)

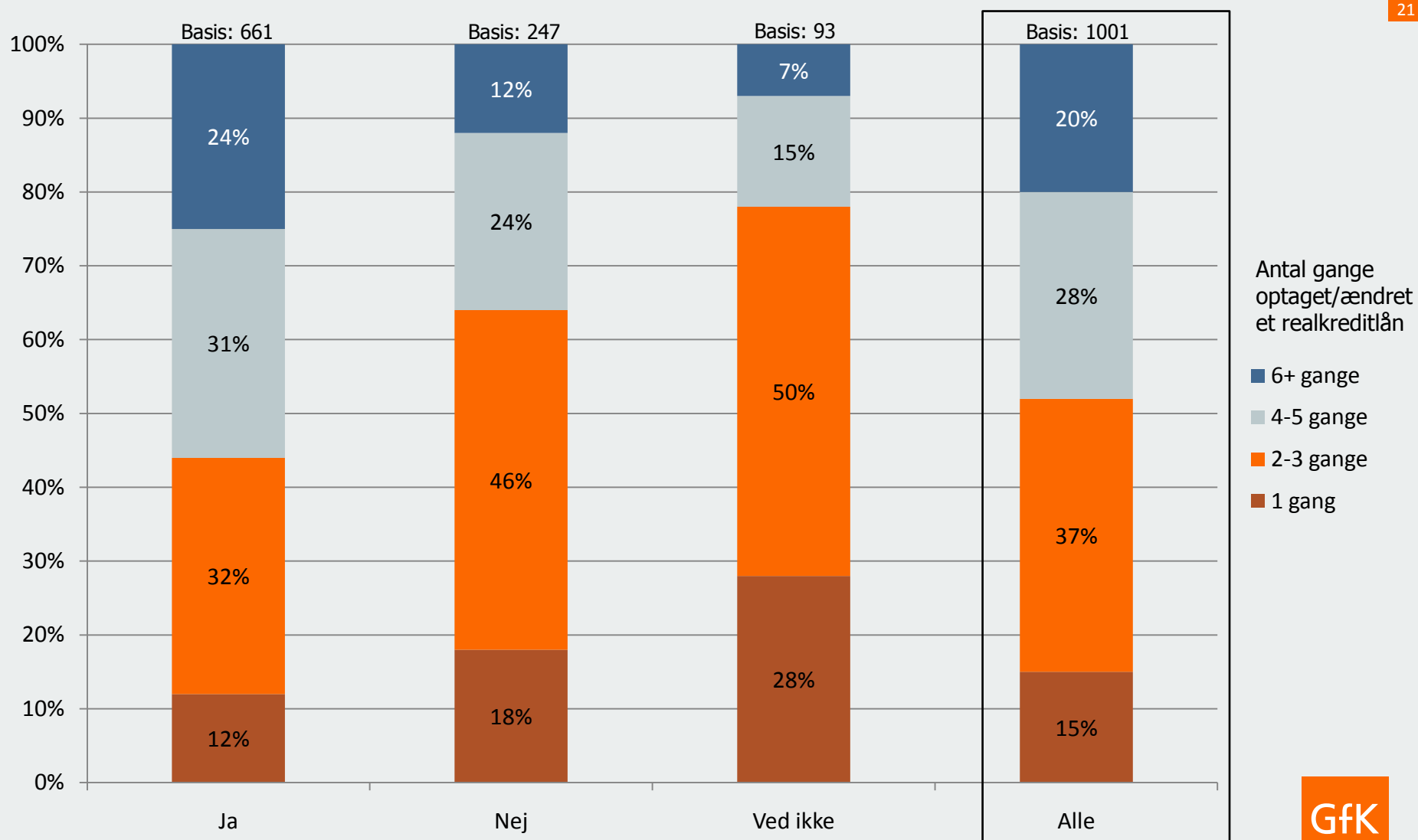


Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog forud for fornyelsen

Our promise: create value FOR YOUR **Company**

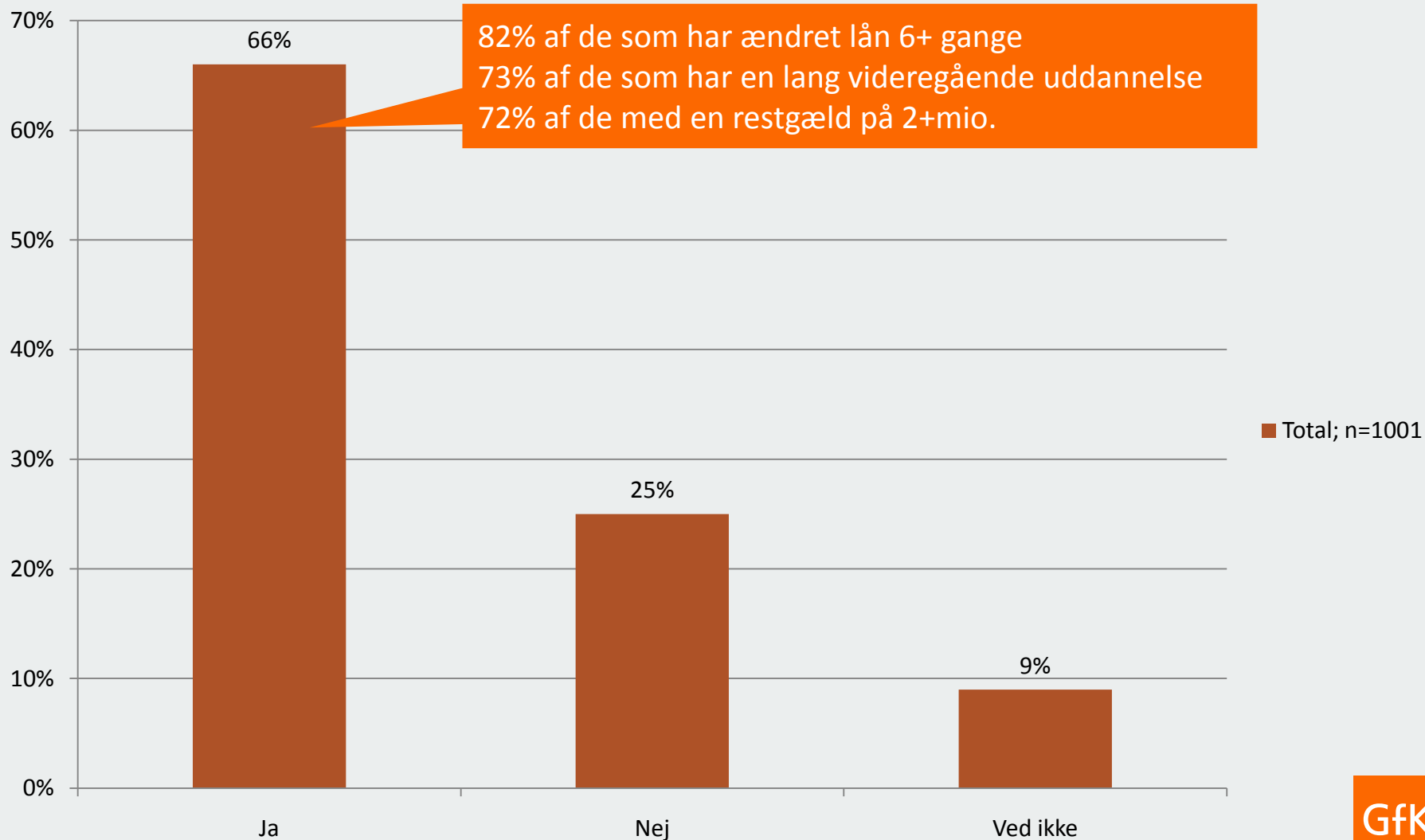
- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsbrev
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Spm. 12: Kort efter at et rentetilpasningslån har fået ny rente, sender realkreditinstitutterne typisk kunderne skriftlig information, hvor man kan se, hvad den nye rentesats er blevet. Kan du huske, at du har modtaget skriftligt materiale fra realkreditinstituttet med besked om den nye rentesats?



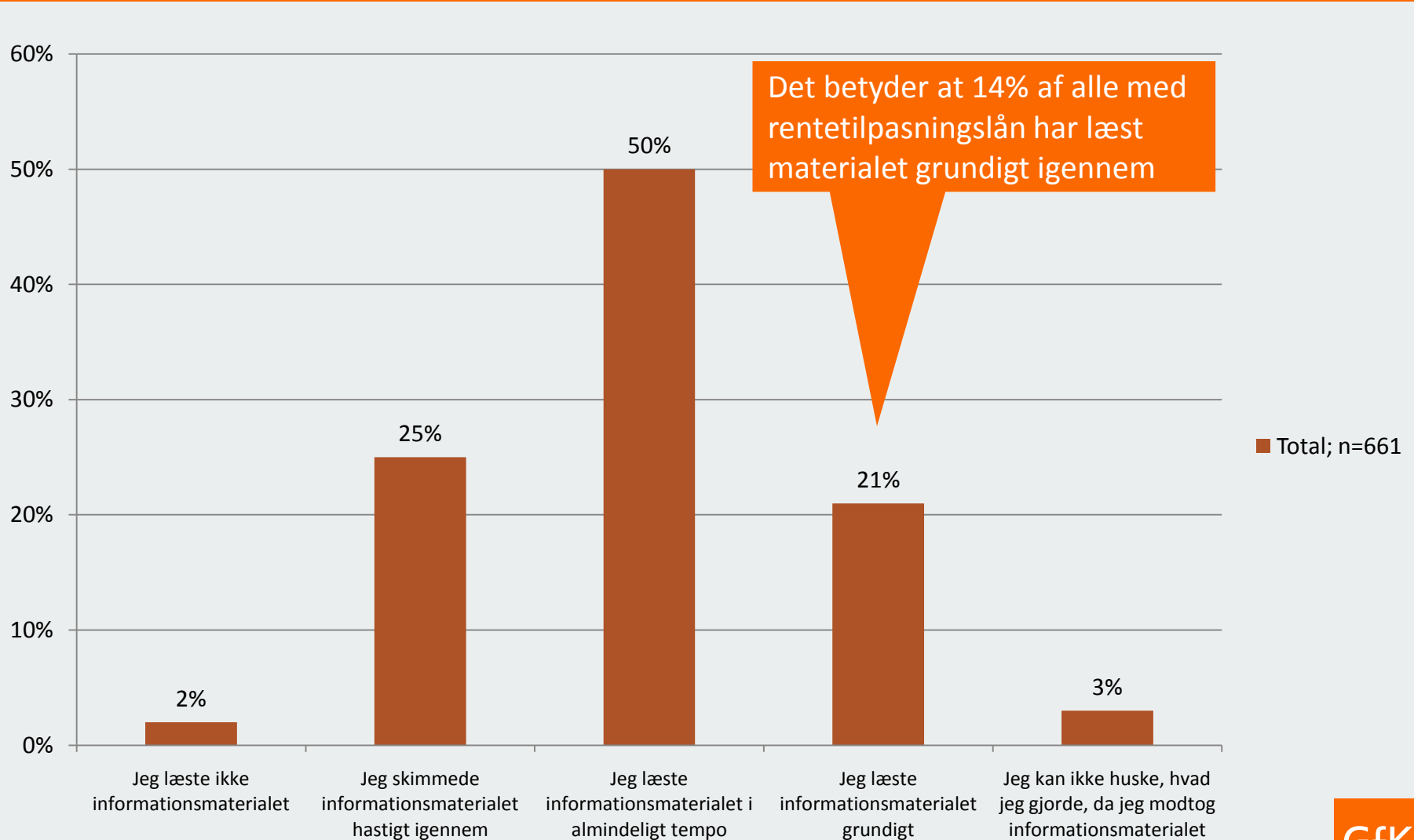
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 12: Kort efter at et rentetilpasningslån har fået ny rente, sender realkreditinstitutterne typisk kunderne skriftlig information, hvor man kan se, hvad den nye rentesats er blevet. Kan du huske, at du har modtaget skriftligt materiale fra realkreditinstituttet med besked om den nye rentesats?



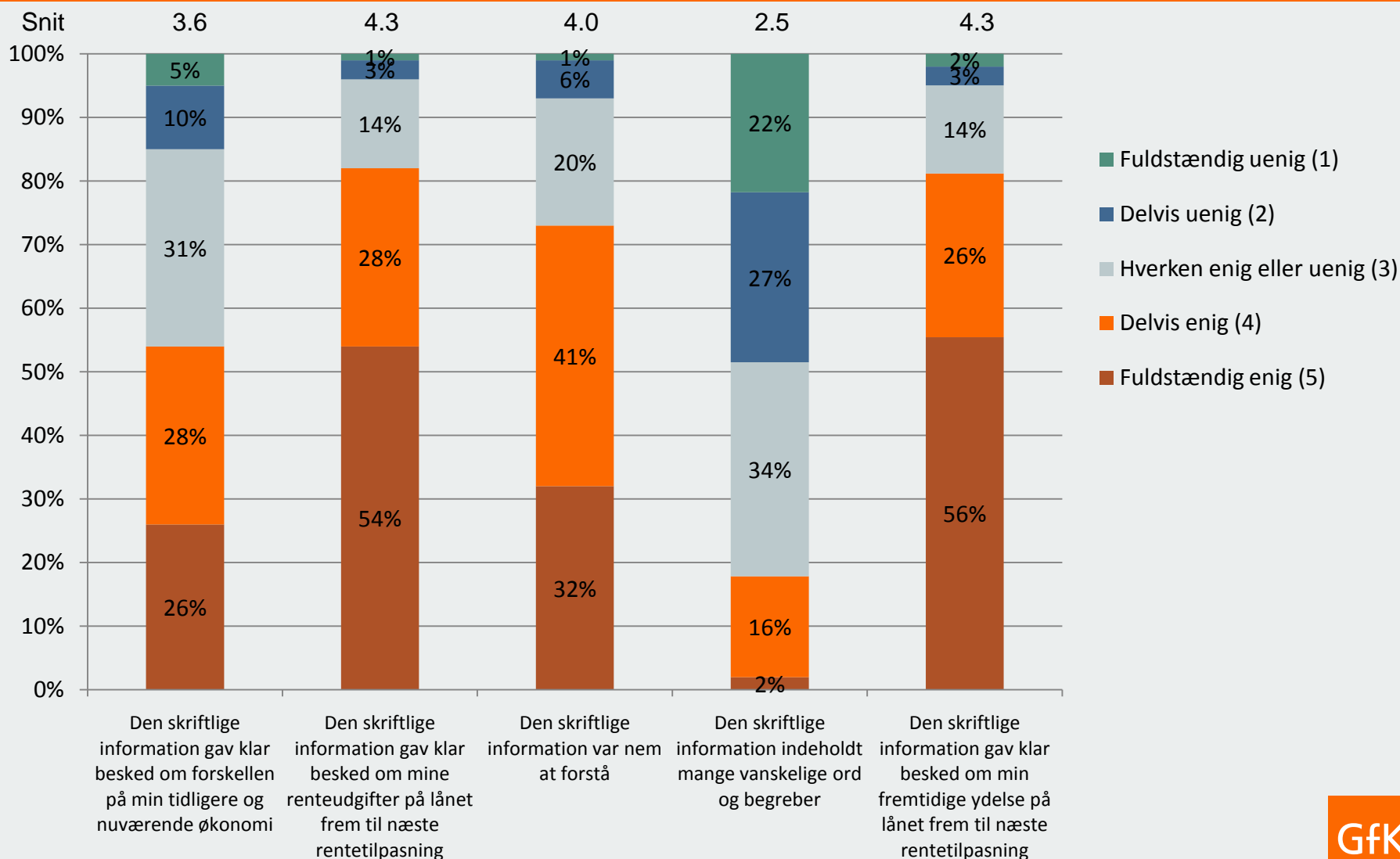
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 13: Hvad gjorde du, da du modtog den skriftlige information fra realkreditinstituttet?



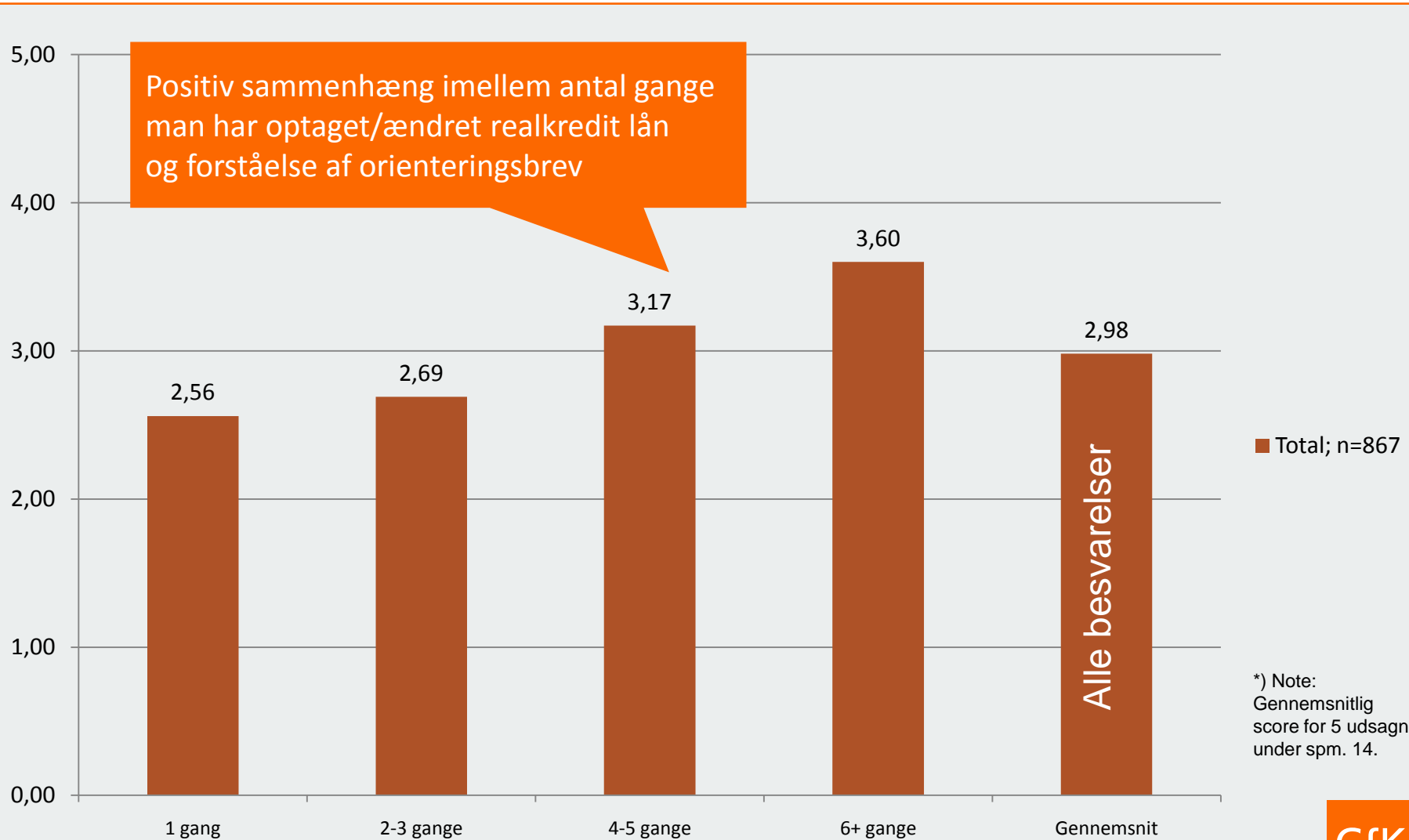
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som kan huske at have fået tilsendt information omkring den nye rentesats (spm. 12)

Spm. 14: De følgende er udsagn andre realkreditkunder har sagt om den skriftlige information som realkreditinstitutterne sender ud, når de oplyser om den nye rentesats på et rentetilpasningslån. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Base: N=650 - Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog omkring deres nye rentesats eller ikke kan huske hvad de gjorde med den

Spm. 14: Orienteringsbrev - Index for forståelse*)



Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog forud for fornyelsen

Our promise: create value FOR YOUR **Company**

- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsbrev
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Forståelse af ord og begreber

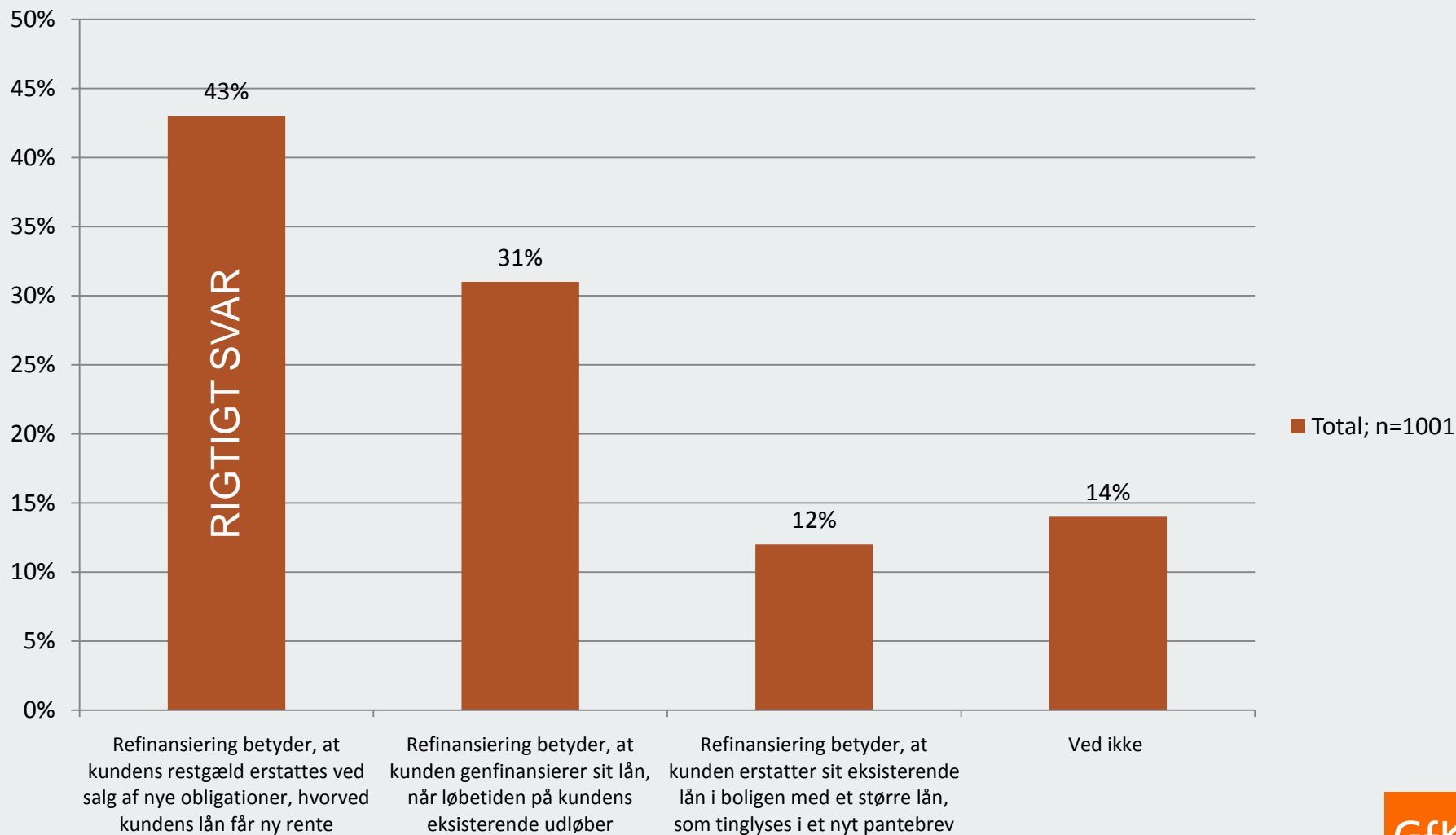
27

Der er spurgt som "multipel choice" med 3 svarmuligheder for hvert begreb

- Refinansiering
- Rentetilpasningsprofil
- Ydelse
- Fastkursaftale
- Kontantlånsrente

Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt - **Refinansiering**

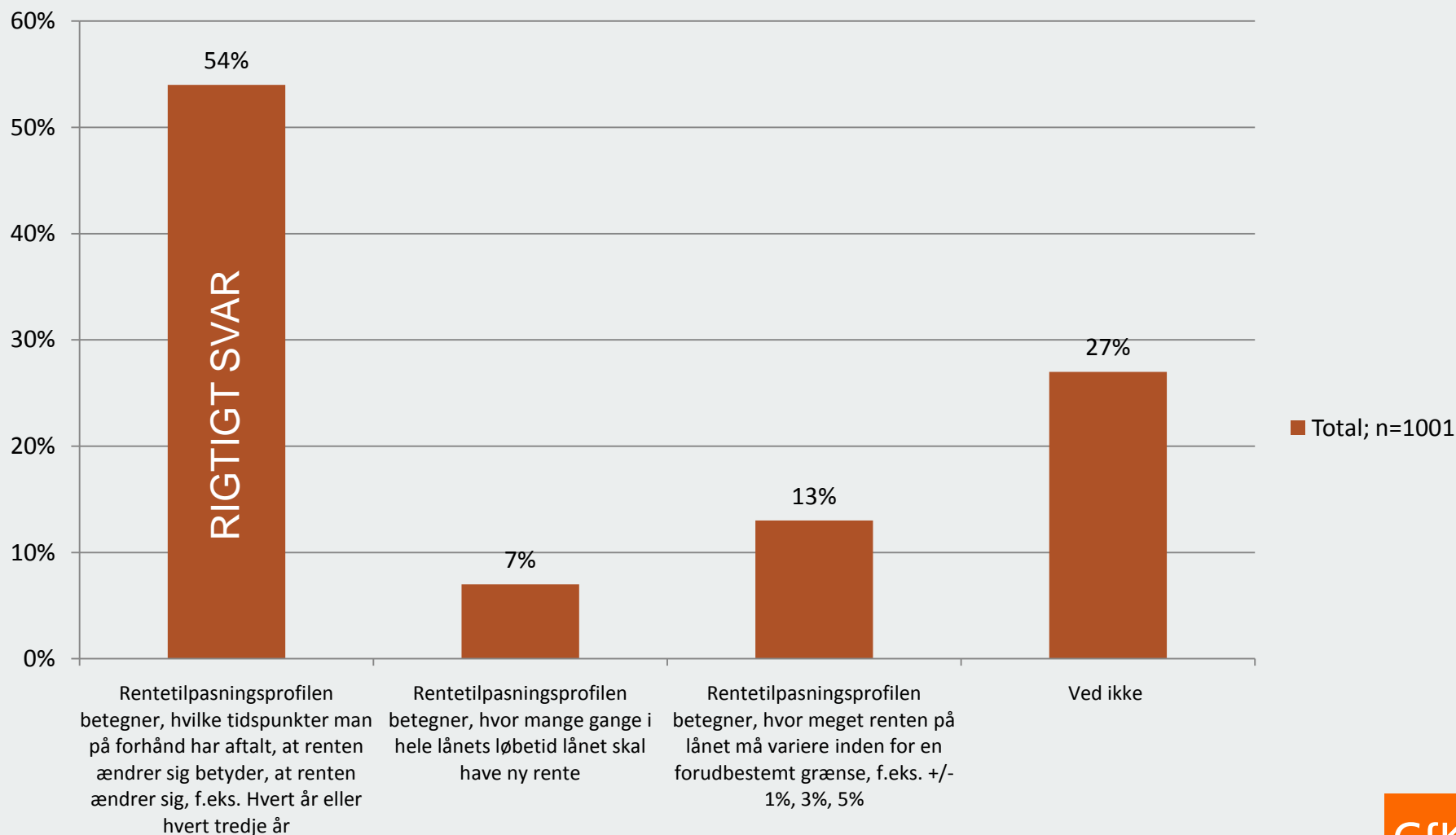
28



Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

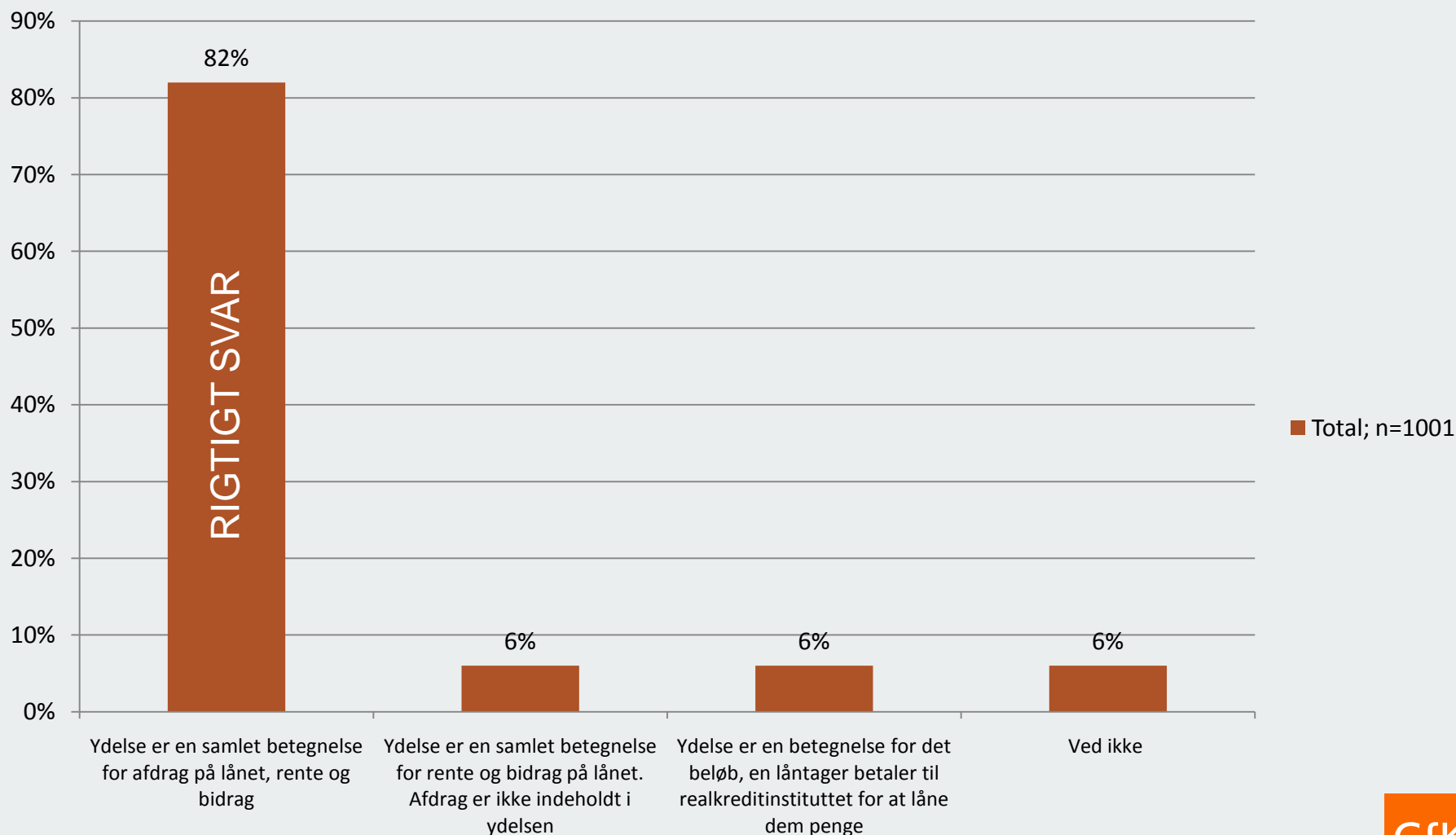
Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt - **Rentetilpasningsprofil**

29



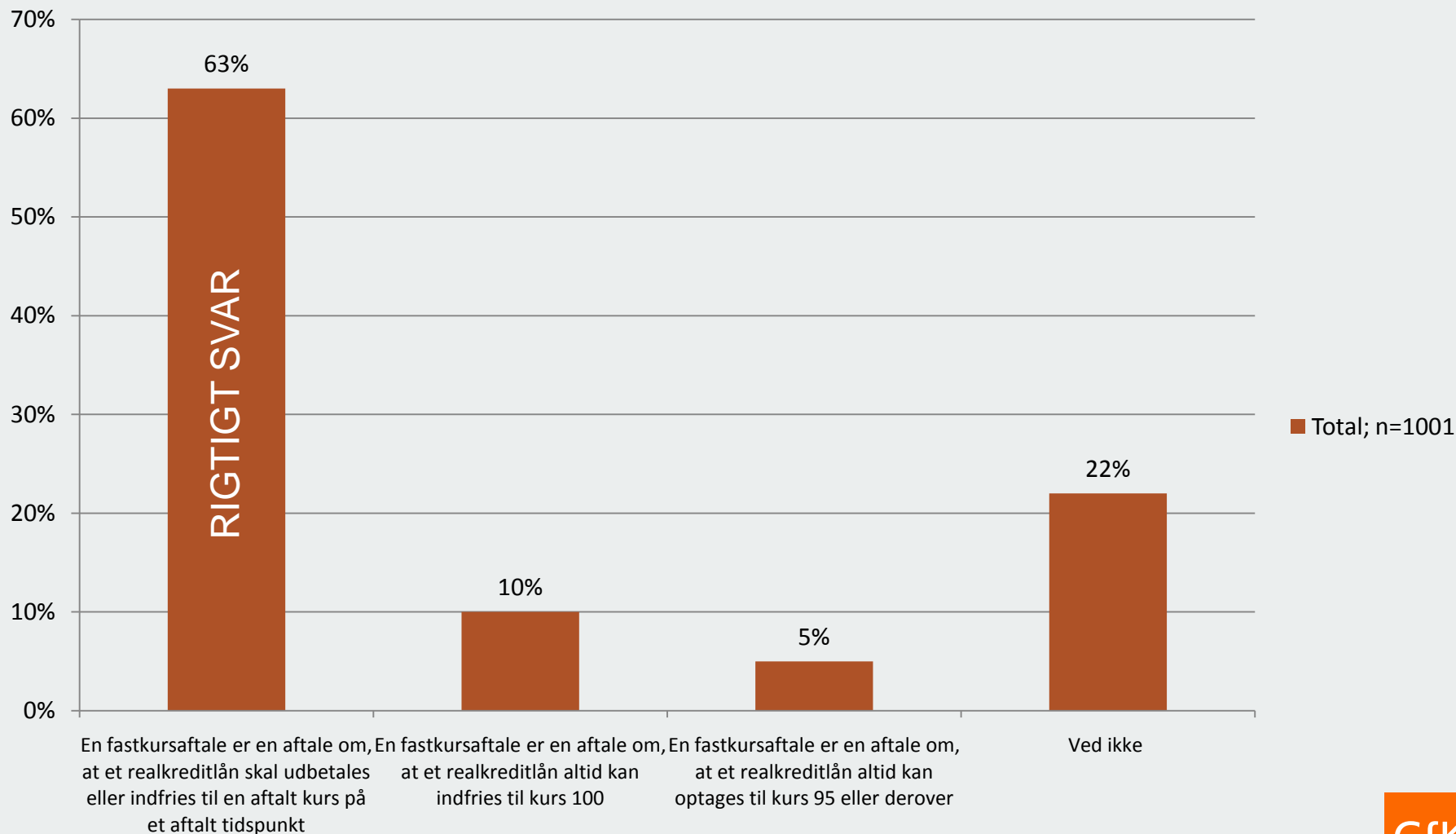
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt - **Ydelse**



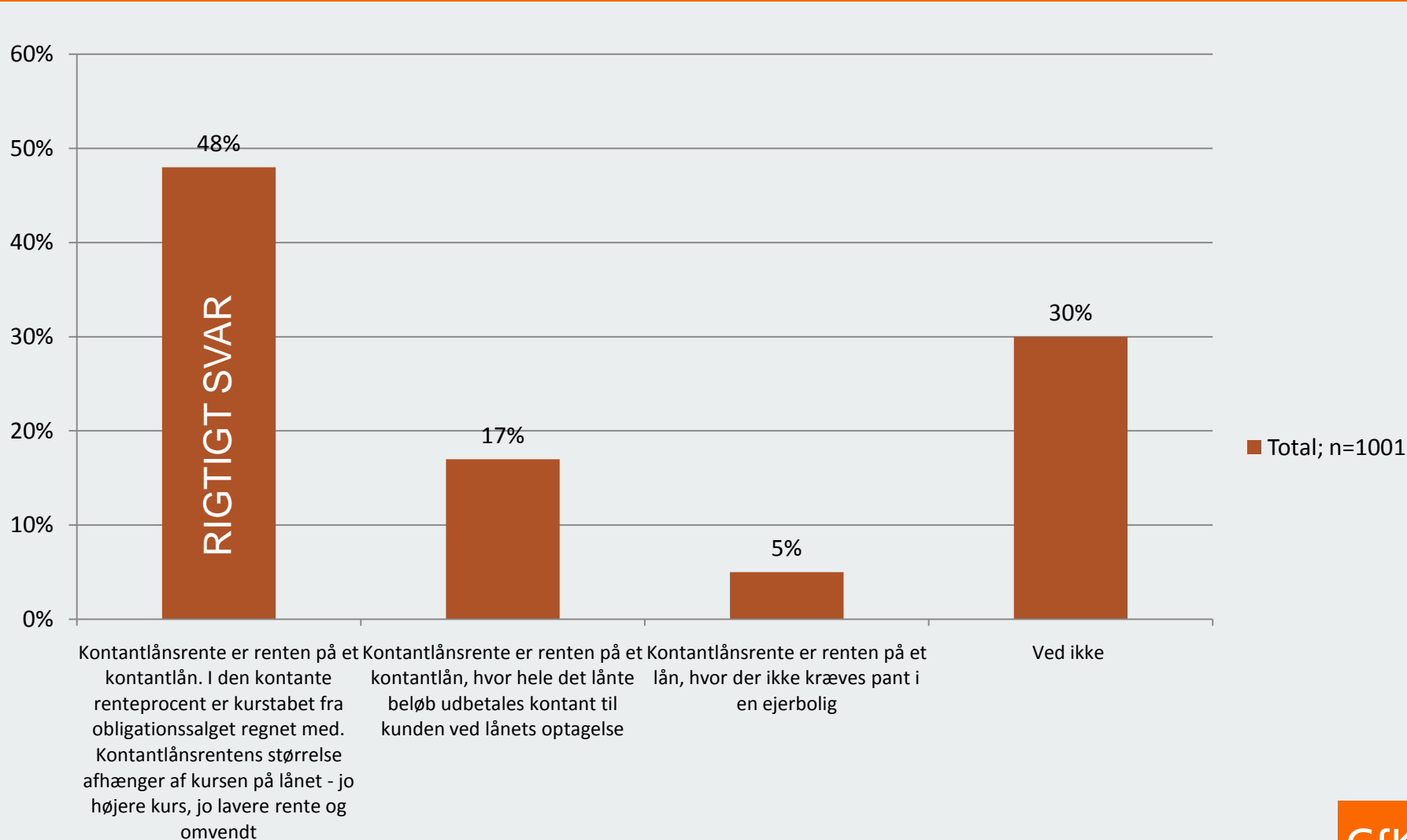
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt - **Fastkursaftale**



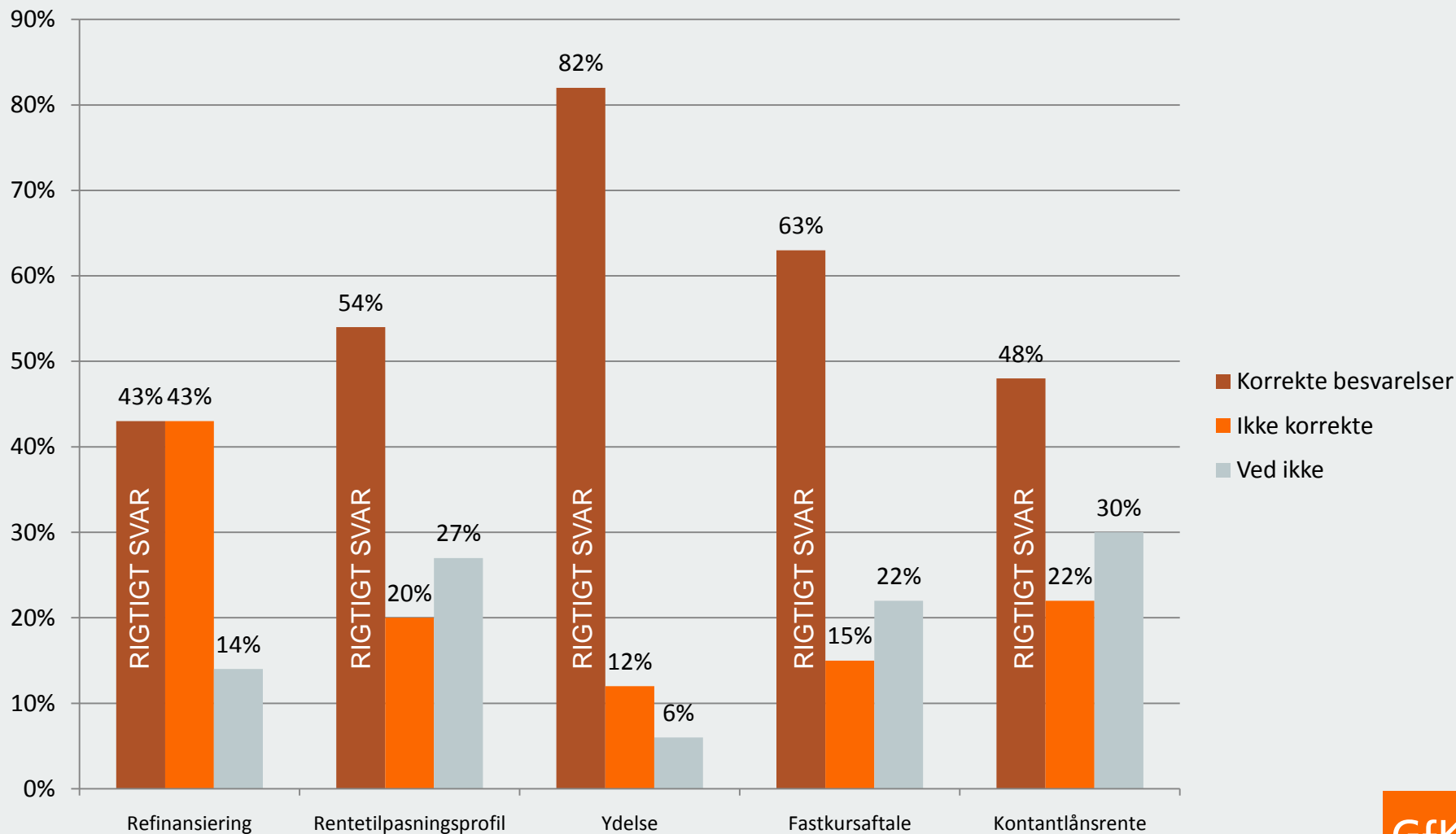
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt - **Kontantlånsrente**



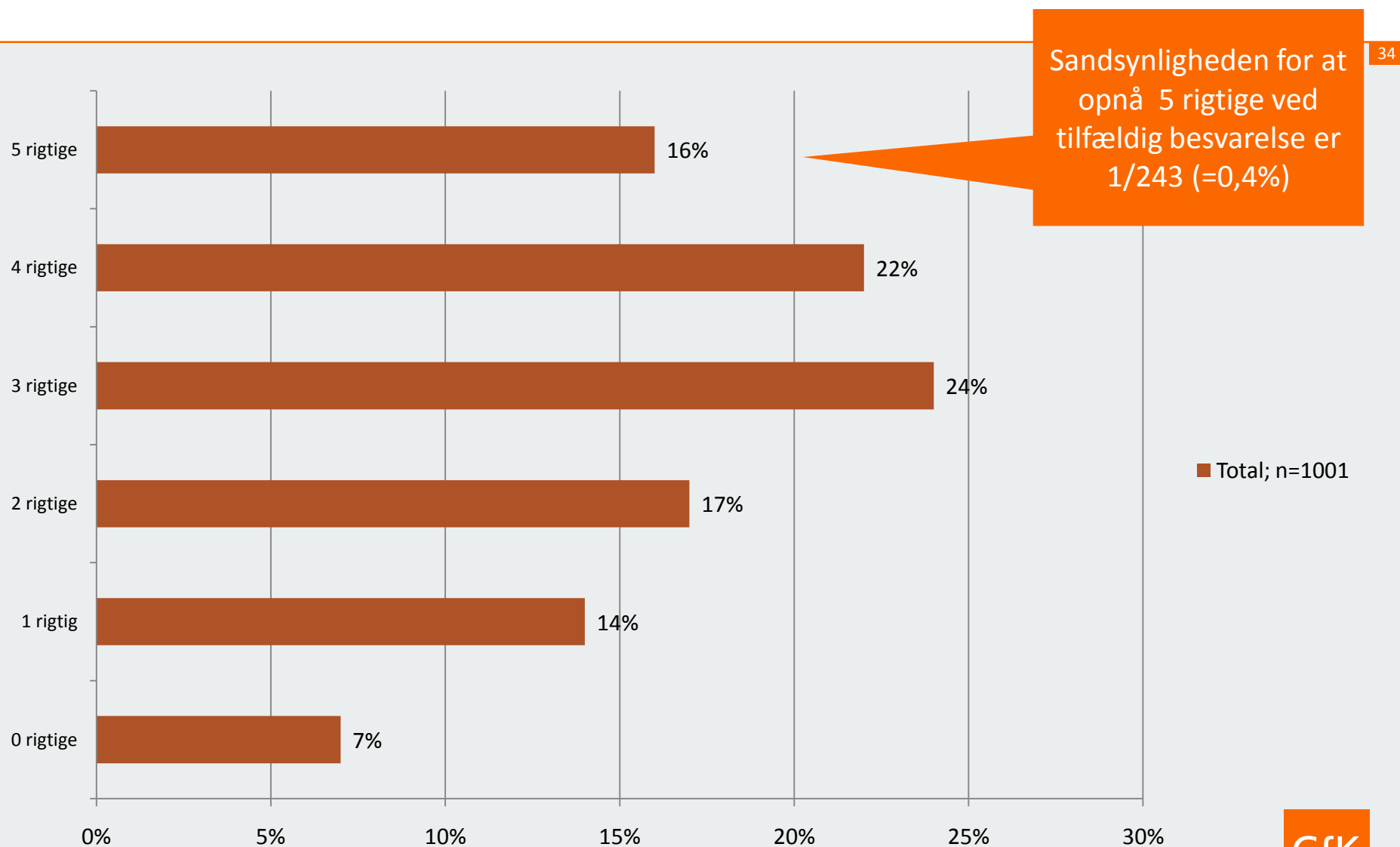
Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

Spm. 15: Nedenfor fremgår nogle ord, som bliver brugt i den skriftlige information, som realkreditinstitutterne sender til kunderne i forbindelse med rentetilpasningslån. For hvert ord kan du vælge i mellem tre forskellige forklaringer. Vi vil gerne bede dig om at angive, hvilken af de tre forklaringer, som du mener, er korrekt



Base: Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån (n=1001)

Spm. 15: Procentandel af respondenterne som har haft hhv. fra 0 rigtige besvarelser til 5 rigtige besvarelser

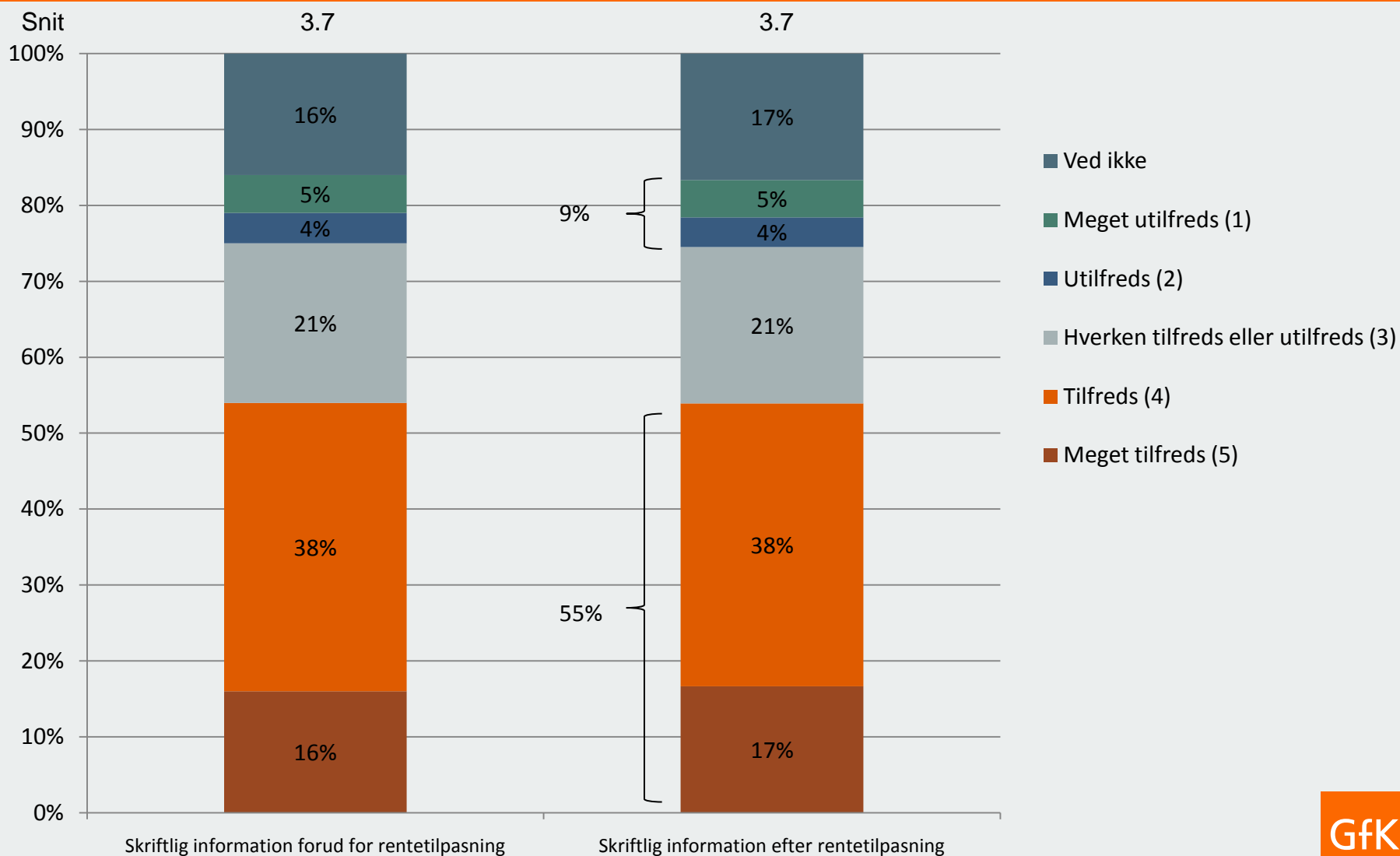


Base: N=1001 - Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån

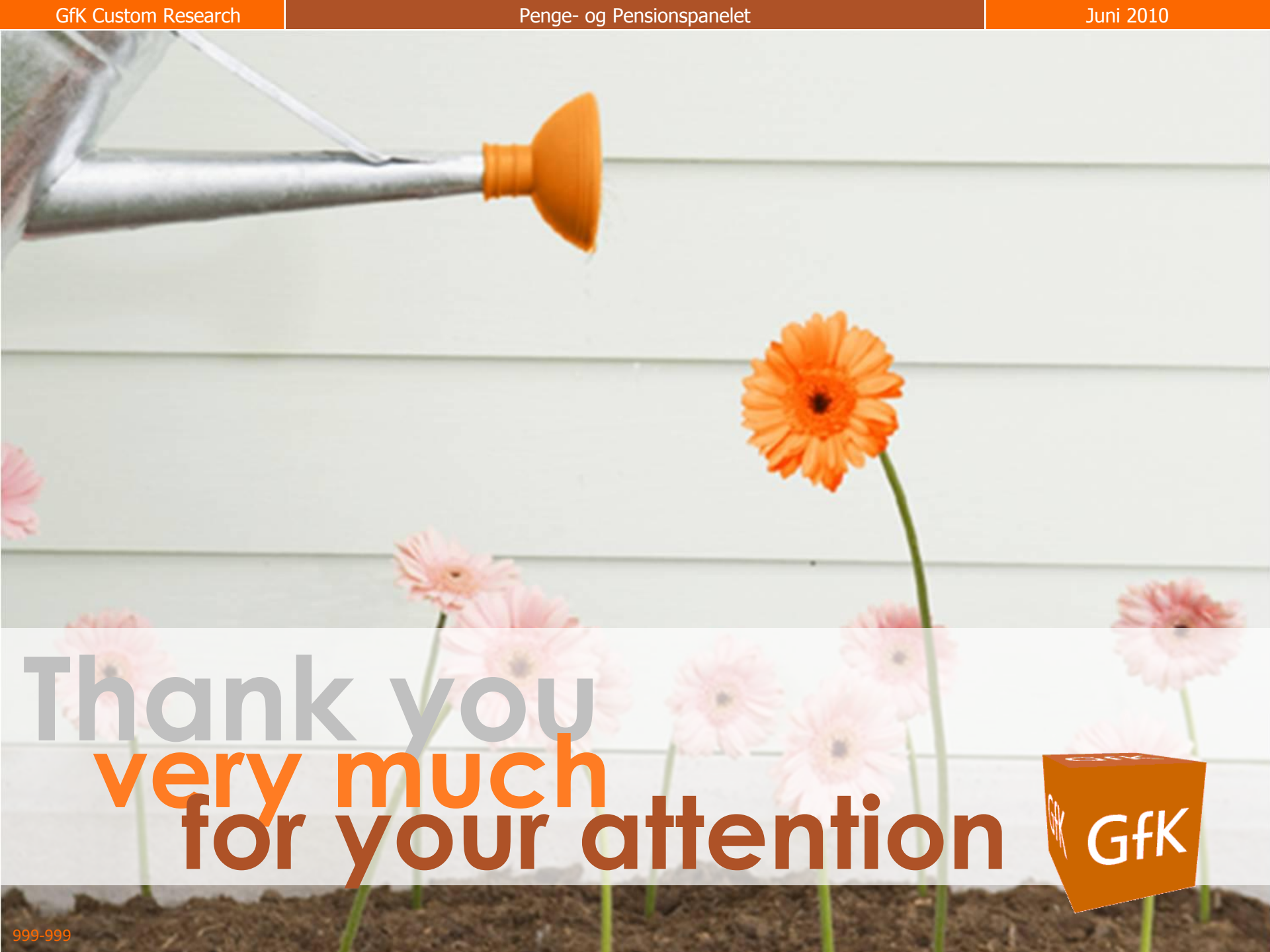
Our promise: create value FOR YOUR **Company**

- 1 Formål og metode
- 2 Screeningsspørgsmål
- 3 Varslingsbrev
- 4 Orienteringsbrev
- 5 Viden
- 6 Tilfredshed

Spm. 16: Hvor tilfreds var du alt i alt med den skriftlige information, du modtog fra realkreditinstituttet hhv. Forud for og efter dit rentetilpasningslån/flexlån senest fik ny rente?



Base: N=650 - Boligejere med rentetilpasningslån, som har fået refinansieret lån og som har læst den skriftlige information de modtog omkring deres nye rentesats eller ikke kan huske hvad de gjorde med den



Thank you
very much
for your attention

