



GfK Danmark A/S

GfK.Growth from Knowledge



Penge- og Pensionspanelet

Kvalitativ rapport om forståelsen af realkreditinstitutternes skriftlige materiale blandt boligejere med rentetilpasningslån

En rapport udviklet for:

Penge- og Pensionspanelet



Udviklet af: GfK Danmark A/S
Jobnummer: 790-699
Dato: 2010

Indhold

1.	Indledning.....	3
	a. Formål med undersøgelsen	3
	b. Baggrund.....	3
2.	Metode	4
	a. Metode og materiale.....	4
	b. Respondentkriterier	4
	c. Undersøgelsens begrænsninger.....	4
3.	Deltagernes personlige erfaringer	5
	a. Boligtype, lånehistorik og økonomisk situation.....	5
	b. Rådgiverens rolle og anbefalinger fra omgangskreds	5
	c. Refinansieringssituationer og beslutningsprocesser.....	6
	d. Tilgangen til det skriftlige materiale	7
4.	Materialeevaluering - overordnede resultater	9
	a. Overordnede synspunkter om materialet.....	9
	b. Indhold og forståelse.....	10
	c. Sprog og begreber	11
	d. Layout	11
5.	Detaljeret materialeevaluering	13
	a. Brev A: Varsling om snarlig rentetilpasning	13
	b. Brev B: Tilbud/aftale om ny rentetilpasningsprofil (ændring fra F1 til F3).....	17
	c. Brev C: Bekræftelse på effektivering af rentetilpasningen	20

1. Indledning

a. Formål med undersøgelsen

Penge- og Pensionspanelet (PPP) ønsker en kortlægning af, hvordan boligejerne med 1-årige og 3-årige rentetilpasningslån (F1-lån og F3-lån) forstår den skriftlige information, de modtager i forbindelse med den årlige rentetilpasning og i forbindelse med ændring af rentetilpasningsfrekvens. I den forbindelse har de rettet henvendelse til GfK Danmark A/S, som er ansvarlig for analysens to faser.

- *Kvalitativ fase:*
12 dybdeinterview med hhv. enkeltpersoner og par. Interviewene er fordelt med hhv. 6 interviews blandt boligejere, som har haft F1-lån i mere end 1 år og stadig har F1-lån og 6 interviews blandt husstande, som inden for det seneste år har skiftet fra F1 til F3-lån.
- *Kvantitativ fase:*
Spørgeskemaundersøgelse blandt 1000 boligejere med rentetilpasningslån

Nærværende rapport er resultatet af projektets kvalitative fase.

b. Baggrund

Flere boligejerne har i dag rentetilpasningslån, hvor renten tilpasses en gang årligt (F1-lån) eller fx en gang hvert tredje år (F3-lån). For disse boligejere har eventuelt stigende renter særlig betydning for privatøkonomien. Den årlige rentetilpasning er derfor et tidspunkt, hvor de bør forholde sig aktivt til, om økonomien fortsat kan bære risikoen ved ikke at kende den fremtidige rente. Derfor finder PPP det vigtigt at undersøge, hvordan boligejerne forstår den skriftlige information, de modtager i forbindelse med rentetilpasningen.

2. Metode

a. Metode og materiale

Den metodiske tilgang valgt til dette studie er dybdeinterview af ca. 1½ time i respondenternes private husstande. Før interviewene havde respondenterne modtaget eksempler (fra 2009) fra to navngivne realkreditinstitutter, som de blev bedt om at gennemlæse med henblik på hvorledes de forstod materialet. Hvert eksempel havde tre dele:

- **Brev A og A nr. 2:**
1-2 brev(e), som varsler kunden om, at det snart er tid til rentetilpasning af kundens rentetilpasningslån, heri var desuden vedlagt en guide til rentetilpasning i brochure-format, samt en invitation til informationsmøde om rentetilpasningslån
- **Brev B:**
Et tilbud/aftale om ændring i tidsrummet mellem rentetilpasningerne (ny rentetilpasningsprofil) fra 1 år til 3 år
- **Brev C:**
Et brev om, at renten på rentetilpasningslånet er blevet rentetilpasset

b. Respondentkriterier

Respondenterne til de 12 dybdeinterview er udvalgt på baggrund af jævn spredning på følgende kriterier:

- 50% bosiddende i Kolding og omegn og 50% bosiddende i Storkøbenhavn
- 50%/50% fordeling mellem repræsentanter fra husstande, som har haft F1-lån i mere end 1 år og stadig har F1-lån og repræsentanter for husstande, som inden for det seneste år har skiftet fra F1-lån til F3-lån
- Spredning på mænd, kvinder og duo-interview med begge involverede parter i husstanden
- Jævn spredning på alder (mellem 32-62 år)
- Jævn spredning på uddannelsesniveau (9./10. klasse/gymnasial, kortere videregående/faglig og mellemlang/lang videregående uddannelse)
- Jævn spredning på erfaring med låntagning (hhv. <3 år, mellem 3-9 år og >10 år)

c. Undersøgelsens begrænsninger

Denne undersøgelsesmetode er kvalitativ og baseret på et sample på 12 udvalgte respondenter. Dette betyder, at undersøgelsen begrænses ved at resultaterne ikke er repræsentative og at resultaterne ikke kan betragtes som statistisk valide. Hovedformålet med den kvalitative fase har været, at indhente inspiration til udarbejdelsen af spørgeskema for den efterfølgende kvantitative undersøgelse. Desuden at indkredse og indsamle kvalitativ viden, som giver kvalificerede indikationer i forhold til undersøgelsens problemstillinger.

3. Deltagernes personlige erfaringer

a. Boligtype, lånehistorik og økonomisk situation

Deltagerne i dette kvalitative studie har finansieret deres lejlighed, hus eller sommerhus med rentetilpasningslån. Flere af de mere erfarne låntagere har tidligere eller sideløbende optaget forskellige andre typer af realkreditlån, typisk fastforrentede lån.

Samtlige deltagere betragter sig selv og deres husstand som økonomisk stabile, i den forstand at husstandens økonomi hænger sammen i det daglige, og de kan klare evt. uforudsete udgifter eller arbejdsløshed.

"Inden vi købte det her hus, sørgede vi for ikke at sætte os dyrere, end at vi også kunne klare det med én indkomst" (Kvindelig F1-låntager, under 3 års erfaring, København)

Flere har imidlertid på forskellige områder været påvirket af den generelle finanskrisen - fx ejere af virksomheder (bl.a. en fiskehandler, en forhandler af autoudstyr) eller ældre respondenter, hvis pensionsopsparing er blevet kraftigt beskåret pga. krisen.

b. Rådgiverens rolle og anbefalinger fra omgangskreds

Opfattelsen og brugen af bankrådgiveren i forbindelse med ændringer i fx lånetyper eller låneprofil varierer blandt deltagerne - både aldersmæssige og regionale aspekter spiller ind.

Aldersaspekter

Særligt de yngre og mindre erfarne låntagere benytter i højere grad både bankrådgiverens rådgivning og information, ofte kombineret med familie og venners anbefalinger og viden inden for området.

"Første gang jeg tog et lån brugte jeg meget mine forældre. Der gik nok to år, før jeg havde sat mig ordentligt ind i det" (Kvindelig F1-låntager, mellem 3-9 års erfaring, København)

Flere ældre og mere erfarne låntagere føler, at de besidder en baggrundsviden, som til dels overflødiggør rådgiverens rolle.

Regionale aspekter

Blandt låntagere bosat i Vestdanmark er både brugen og opfattelsen af bankrådgiverens ekspertise større. Flere jyske deltagere har mangeårige relationer til deres bankrådgiver og sætter i stor stil deres lid til hans/hendes rådgivning.

Blandt de københavnske deltagere er loyaliteten og relationen til både bankrådgiver og pengeinstitut/realkreditinstitut generelt lavere. Flere københavnske respondenter indhenter fx tilbud fra andre realkreditinstitutter, hvis de overvejer ændringer. Disse bruges af nogen som deciderede forhandlingsoplæg hos egen bank/realkreditinstitut.

c. Refinansieringssituationer og beslutningsprocesser

Beslutningsprocesser i forbindelse med refinansiering

Initiativet og processen i forhold til respondenternes seneste refinansieringssituation varierer afhængig af situation og personlig involveringsgrad i disse typer beslutninger.

Særligt deltagere, som aktivt har ændret frekvensen på deres rentetilpasningslån (fra F1 til F3) har en klarere erindring om forløbet ved den seneste rentetilpasning end de deltagere, som ved seneste rentetilpasning blot fortsatte med et F1-lån som hidtil. Enkelte deltagere med en stor involveringsgrad i husstandens finansielle situation har typisk selv kontaktet banken eller foretaget beregninger på realkreditinstituttets/pengeinstituttets hjemmeside og efterfølgende undersøgt alternative muligheder (fx et fastforrentet lån). I andre tilfælde er muligheden for ændring af frekvensen blevet overvejet i forbindelse med en henvendelse fra bankrådgiveren eller et konkret møde i banken - ofte i forbindelse med flere ærinder (pension, omlægning af andre typer lån etc.).

"De [bankrådgiveren] henvendte sig i august og foreslog, at vi skulle tage et F3-lån, for nu ville renten nok snart stige. Så de syntes, det var bedst at holde den på den lave rente i tre år. Det var deres anbefaling, men de lod det være op til os. De vil ikke hænge på noget ansvar" (mandlig F3-låntager, over 10 års erfaring, København)

Blandt parrene i undersøgelsen er det typiske billede, at den mest økonomisk bevidste gennemlæser papirerne (her ses en overvægt af mandlige respondenter) og evt. gennemgår dem med partneren. Særligt hvis begge er medunderskrivere på lånet, opfattes partnerens accept og overordnede forståelse af materialet som vigtig.

Opfattede fordele og ulemper ved hhv. F1- og F3-lån

De fleste respondenter har ifølge eget udsagn et begreb om risikoen - og generelle fordele og ulemper - ved hhv. F1- og F3-lån.

Hovedfordelen ved F1 betegnes som den lave rente, mens den primære ulempe er højere risiko for privatøkonomiske udsving - idet tilpasningen sker årligt.

"Ved F1 skal man have luft i økonomien til at kunne klare en rentestigning" (Kvindelig F1-låntager, mere end 10 års erfaring, København)

Omvendt betragtes F3-lånets fordel som en højere sikkerhed i længere tid, dette dog til en højere rente - som defineres som hovedulempen. Flere af de deltagende F3-låntagere udtrykte en vis fortrydelse i forbindelse med deres ændring til netop denne låntype. Her spillede flere faktorer ind: Både et oplevet yderligere rentefald, en vis fornemmelse af fastlåsthed, en oplevelse af generelt højere renteudgifter ved denne nye rentetilpasningsfrekvens.

"Fordelen er, at du har en fast rente i tre år, men det betaler man for ... så man får taget nogle af sine fordele i forhold til F1. Jeg har egentlig fortrudt, at jeg hoppede på den vogn [valgt F3 fremfor F1]. Jeg havde meget at forholde mig til på bankmødet - fire forskellige ting, skat, pension osv. Jeg mistede fuldstændig overblikket, det var et morads af tal og vanskelige beslutninger, der skal tages." (Mandlig F3-låntager, over 10 års erfaring, Kolding)

d. Tilgangen til det skriftlige materiale

Gennemlæsningspraksis

Oplevelsen af det skriftlige materiale, som modtages årligt i forbindelse med rentetilpasning, står mindre klart i deltagernes hukommelse. Flere refererer til et eller flere breve, som læses og efterfølgende arkiveres - typisk i en mappe med boligfinansielle papirer. Deltagerne bruger alt fra 5 min. til mange timer på gennemlæsning af materialet. Grundigheden hvormed materialet læses er afhængig af flere faktorer:

- Respondenternes involveringsgrad og generelle interesse i de finansielle ydelser husstanden benytter sig af:

"Carsten regner alt igennem med lommeregneren, renter osv. Min mand, han kan regne ud alt det med renter, det passer på ørene. Det har han styr på. Det er ligesom vores skat, det regner han også igennem det hele. Vi har en god bankrådgiver, det er ikke det. Men han kan godt lide at tjekke tallene igennem" (Kvindelig F3-låntager, under 3 års erfaring, Kolding)

- Hvis ændringer i rentetilpasningsfrekvensen overvejes - fx hvorvidt et F3- eller F5-lån kunne være mere fordelagtigt end et nuværende F1-lån.
- Større eller mindre erfaring i forbindelse med realkreditlån generelt og skriftligt materiale af denne karakter.

"Vi føler, vi går ind i det med åbne øjne, vi sætter os ind i det og vurderer selv materialet" (Mandlig F1-låntager, mere end 10 års erfaring, København)

Regionale aspekter

De københavnske respondenters brug af bankrådgivere eller realkreditinstitutrepræsentanter, når de årlige breve om rentetilpasning modtages, er generelt præget en lidt større uafhængighed. De gennemlæser typisk selv materialet og diskuterer eventuelle uklarheder med fx bekendte og familiemedlemmer, som har erfaring med de aktuelle spørgsmål. Dog bruger flere ligeledes deres rådgiver i afklaringen af evt. spørgsmål.

Flere jyske respondenter nævner til gengæld den telefoniske kontakt til bankrådgiveren som første handling, hvis materialet volder forståelsesvanskeligheder.

"Er der noget, så ringer man eller kommer forbi. Det kan jeg godt lide. Man skal kunne snakke med manden. Det har jeg det fint med." (Mandlig F1-låntager, mere end 10 års erfaring, Kolding)

Uddannelses- og erfaringsmæssige aspekter

Respondenternes uddannelsesmæssige niveau har kun nogen indflydelse på den generelle forståelse af materialet. Det er i højere grad både interesse og flair for/erfaring med økonomi og økonomistyring generelt, som har indflydelse på tilgangen til og forståelsen af materialet som modtages ved den årlige rentetilpasning. Fx udtrykte flere selvstændigt erhvervsdrivende med kortere uddannelse at have mindre besvær ved eksempelvis tjek af tal og udregninger i materialet end fx en nyuddannet læge. Rutine og erfaring med tal synes således i dette sample, at have større betydning end uddannelsesniveau generelt.

"Vi fik så meget dynget i hovedet, jeg kan dårlig huske det. Det er sikkert, det står der, det vi har brug for at vide, men jeg ville ikke vide, hvor jeg skulle finde det. Det er simpelthen så svært tilgængeligt" (Mandlig F3-låntager, under 3 års erfaring, længerevarende uddannelse, København)

Deltagere med længere låneerfaring (typisk over ca. 6 år) oplever at have en bedre rutine i forhold til gennemlæsning og forståelse af diverse faste fagbegreber i forbindelse med real-kreditlån generelt.

"Vi har egentlig ikke noget ud af at spørge banken, for vi har styr på vores økonomi. Vi kører altid F1 eller F3 nu" (Mandlig F3-låntager, 3-9 års erfaring, København)

De yngre deltagere refererer ofte til deres første realkreditlåntagning, som særlig udfordrende i forhold til den generelle forståelse af fagtermer og formuleringer i det skriftlige materiale.

"Jeg føler ikke rigtig, jeg kan bruge realkreditinstituttet til at finde ud af, hvad det betyder. Men hvis de gider sende mig et brev, som viser, hvordan de har regnet det ud, så har jeg nogen at snakke med ud fra det, min kæreste eller mine forældre" (Kvindelig F1-låntager, 3-9 års erfaring, København)

4. Materialeevaluering - overordnede resultater

I det følgende afsnit opsummeres de overordnede resultater af deltageres evaluering af materialeeksemplerne fra de to realkreditinstitutter.

- **Brev A og A nr. 2:** 1-2 brev(e), som varsler kunden om, at det snart er tid til rentetilpasning af kundens rentetilpasningslån, heri var desuden vedlagt en guide til rentetilpasning i brochureformat, som bl.a. i kort form beskriver renteutviklingen, opridser de muligheder der findes i forbindelse med rentetilpasningslån (bl.a. fastkursaftale, afdragsfrihed, anden rentetilpasningsfrekvens) samt en invitation til informationsmøde om rentetilpasningslån
- **Brev B:** Et tilbud/aftale om ændring i tidsrummet mellem rentetilpasningerne (ny rentetilpasningsprofil) fra 1 år til 3 år
- **Brev C:** Et brev om, at renten på rentetilpasningslånet er blevet rentetilpasset

Materialet blev generelt gennemlæst af deltagerne med forskellig grundighed, som var præget af deres reelle tilgang til denne type materiale fra eget realkreditinstitut.

Materialet vækker ikke mange spontane associationer blandt respondenterne, størstedelen refererer til brevenes form som typisk for andre finansielle virksomheder, eksempelvis pengeinstitutter og forsikringselskaber.

Breveksemplerne opleves sprogligt generelt som typiske eksempler på breve fra realkreditinstitutter eller pengeinstitutter. En del refererer til brevene som standardskrivelser, særligt breve uden personlige nøgletal, uden personlig underskrift af rådgiver og med en opfattet gammeldags skrifttype (å la skrivemaskine) giver for flere et mere upersonligt, gammeldags og standardpræget udtryk.

Trods de forståelsesvanskeligheder, som en stor del oplever i forbindelse med gennemlæsning af materialet, eksisterer der blandt deltagerne en vis accept af denne type materiales indhold, udformning og sværhedsgrad. Flere betragter fx oplysninger om obligationer, generelle betingelser etc. som elementer, der lovgivningsmæssigt skal medtages i disse skrivelser, uanset opfattet relevans for modtageren.

a. Overordnede synspunkter om materialet

Helt overordnet er det, som respondenterne særligt godt kunne lide de dele af materialet, som:

- Er præget af overskuelighed og kortfattetethed
- Angiver de vigtigste personlige økonomiske nøgletal; hovedstol, lånets løbetid, restgæld, ydelse før skat, renter og afdrag
- Giver et klart overblik over muligheder i forbindelse med rentetilpasningen
- Indeholder sammenlignende information om andre typer rentetilpasningslån og andre låntyper generelt

Det, som respondenterne overordnet set mindre godt kunne lide, er de dele af materialet, som:

- Er præget af detaljefokus og kompleksitet i informationsmængden - fx i form af småtskrevne noter under tabelopstillinger
- Indeholder svære ord/fagudtryk
- Er meget indholds- og informationstungt - respondenterne oplever, at meget relevant information er blandet med dele af mindre relevant information
- Har en kedelig og uoverskuelig layoutmæssig udformning
- Har en form, hvor oplysninger om gebyr/omkostninger mv. har en perifer placering

Flere respondenter efterlyser:

- Muligheden for hurtigt at kunne danne sig et overblik over hhv. relevant og nødvendig information, som man som forbruger reelt skal tage stilling til og mere baggrundspræget information.
- Personlig underskrift og tydelig angivelse af kontaktinformation til bankrådgiver og/eller realkreditinstitut på samtlige breve - og særligt første henvendelse (Brev A). Dette ville for flere øge oplevelsen af brevenes personlige relevans og samtidig lette processen, hvis kunden fx overvejer ændringer af rentetilpasningsfrekvensen.
- En åben formidling af hvilke samlede omkostninger, der er ved at ændre fra F1 til F3, og at oplysninger om gebyr for ændring af låneprofil får en central placering allerede i brev A (tid til rentetilpasning).

b. Indhold og forståelse

Følgende vurderes som vigtigste information i det evaluerede brevmateriale:

- Angivelse af vigtigste personlige økonomiske nøgletal; hovedstol, lånets løbetid, restgæld, ydelse før skat, renter og afdrag
- Præcis og tydelig datoangivelse for sidste frist for ændring (brev A)
- Angivelse af nuværende og anslået kommende rente/endelig rente (hhv. brev A/B og C)
- Klar definition og beskrivelse af muligheder i forbindelse med rentetilpasning (Brev A) (dette fremgår ifølge flere kun i nogen grad i det evaluerede materiale)
- Sammenlignende information om andre typer rentetilpasningslån (fx F5) eller andre låntyper (fx fastforrentet lån) (dette fremgår ifølge flere kun i nogen grad i det evaluerede materiale - særligt vedlagte guide)
- Annuitetstabel - gerne blot én side

Følgende vurderes som mindre vigtige informationer i det evaluerede brevmateriale:

- Oplysninger om vilkår/betingelser for obligationshandel
- Generelle baggrundsinformationer og betingelser - som opleves som uden for modtagerens indflydelse og dermed uden personlig økonomisk betydning
- Udspecificeret annuitetstabel over flere sider
- Noter med høj detaljeringsgrad, fx i forlængelse af tabelopstillinger

c. Sprog og begreber

Sproget i det evaluerede materiale betegnes generelt som formelt, informationstungt og præget af en del fagtermer. Dette betragtes som hæmmende for den overordnede forståelse af materialet blandt en del respondenter.

Følgende sproglige elementer er kun i nogen grad tilgodeset i materialet og efterlyses generelt:

- Korte og præcise sætninger i enkelt, lettilgængeligt sprog
- Ved anvendelse af fagbegreber er definition/forklaring nødvendig (enten i form af ordliste eller en kort forklarende tekst i forlængelse af afsnittet eller som bilag).

De største forståelsesmæssige vanskeligheder ved materialet opstår typisk ved anvendelse af:

- Fagudtryk og -begreber, som introduceres uden yderligere definition og uddybning (fx *bidragssats, nutidsværdi, fastkursaftale, fondskode, NASDAQ OMX, rentetilpasningskursprincip etc.*)
- Begreber med lignende ordlyd, som fremgår uden definition af forskellene (fx *kontantlånsrente, kontantrente, kalkulationsrente og effektiv rente*)

d. Layout

Den layoutmæssige udformning af det evaluerede materiale vurderes relativt kritisk blandt deltagerne. På den anden side eksisterer der blandt en stor del af deltagerne en vis accept netop af udformning og formuleringer i denne type skrivelser. Dog eksisterer en række positive layoutmæssige elementer på tværs af brevene, som efterlyses gennemgående i samtlige breve:

De mest velfungerende layoutmæssige elementer i brevene

Struktur

- **Disposition** for brevenes indhold på første side - (flere ønsker denne nummereret)
- **Kortfattet information** og enkelhed - gerne holdt på blot én side (efterlyses i langt højere grad end afspejlet i det nuværende materiale)
- Ingen sider med fx blot én sætning eller det resterende del af en grafik fortsat fra forrige side
- **Punktopstillinger** i stedet for enkeltstående sætninger/oplysninger
- **Enkle og konkrete overskrifter** - giver en hurtig indikation af afsnittets indhold og dets relevans for modtageren
- **Klar sondring** mellem opfattede vigtigste oplysninger (fx lånets nøgletal) og baggrundsinformation (fx vilkår for obligationshandel) - ved brug af overskrifter, bilag etc.

Tabeller og grafikker

- Enkel **skematisk tabelopstilling** med personlige nøgletal - relevansen øges, når modtageren kan forholde tallene direkte til egen økonomiske situation



- Brug af **understregninger** (fx af beløb) og linjemarkeringer i større tabeller - virker overbliksskabende og indikerer for modtageren, at disse oplysninger er vigtige at forholde sig til/lægge mærke til

Skrifttyper

- Brug af **samme skrifttype** gennem hele brevmaterialet - giver et bedre overordnet indtryk af sammenhæng og opfattes mere professionelt

5. Detaljeret materialeevaluering

a. Brev A: Varsling om snarlig rentetilpasning

Første materialeeksempel (Brev A) illustrerer breve, som sendes til kunder med et rentetilpasningslån, som rentetilpasses en gang årligt. Brevet orienterer om, at det er tid til rentetilpasning og udsendes typisk i sensommer/efterår før den årlige rentetilpasning. Brevet er det første brev, kunden modtager fra realkreditinstituttet og sendes, uden kunden har forespurgt om det.

Brevet varslor kunden om, at kundens rentetilpasningslån automatisk vil få en ny rente på den aftalte rentetilpasningsdato, med mindre man kontakter realkreditinstituttet/banken for at aftale andet - fx for at indgå en fastkursaftale eller aftale om at fastlåse renten i en længere år-række.

Opfattede fordele og ulemper ved hhv. F1 og F3

Helt generelt oplever hovedparten af deltagerne ikke, at brevmaterialet (både brev A, B og C) tydeligt klarificerer fordelene og ulemperne ved hhv. en etårig og en flerårig rentetilpasningsfrekvens. Af disse efterlyser flere - allerede i første henvendelse (brev A) - en klarere opstilling af fordele og ulemper og en generel sammenligning mellem F1 og F3 og ligeledes andre rentetilpasningsfrekvenser, fx F5, eller låntype, fx fastforrentet lån.

På den anden side anser ca. halvdelen, både blandt de som efterspørger en klarere definition af fordele og ulemper og de som ikke gør, ikke dette som værende materialets *allervigtigste* hensigt, idet denne viden opfattes som nødvendig, allerede før beslutningen om en ændring tages.

Det er en udbredt opfattelse blandt deltagerne, at materialet ikke kan stå alene i forhold til forståelsen af konsekvenser ved at vælge F1- eller F3-lån. Flere forudsætter en forudgående verbal kommunikation med bankrådgiveren - enten telefonisk eller ved personligt møde - før beslutninger om ændringer i lånetyper og låneprofiler tages. Forståelsen opnås således typisk ved en kombination af fremsendt materiale, personlig rådgivning og brug af realkreditinstituttets hjemmesider (særligt låneberegnerfunktioner og generel sammenligning mellem lånetyper har interesse)

Indhold - forståelse af materialet

Langt de fleste deltagere opfatter det grundlæggende budskab i de to evaluerede breve, som varslingsbreve, det gør opmærksom på en kommende rentetilpasning på et rentetilpasningslån.

"Det fortæller, at nu skal der ske noget" (Kvindelig F3-låntager, under 3 års erfaring, Kolding)

Flere genkender formen og refererer til deres egen aktuelle lånesituation, hvor lignende breve modtages en gang årligt. Når direkte adspurgt fremgår det nogenlunde klart for størstedelen af respondenterne, hvilke konsekvenser, manglende respons på brevet vil have - nemlig at renten automatisk tilpasses, og lånets rentetilpasningsfrekvens forbliver etårig. Dette burde,

ifølge flere, imidlertid fremgå endnu tydeligere. Samtidig nævner flere respondenter, at de gerne ser en opstilling af låntagerens nøgletal, som opsummerer

- restgæld
- nuværende månedlig ydelse (før skat) og kontantlånsrente
- anslået kommende månedlig ydelse (før skat) og kontantlånsrente

En sådan opstilling bidrager til et hurtigt overblik over de kommende ændringer og samtidig tager udgangspunkt i låntagers personlige økonomiske forhold.

De øvrige muligheder, som opridses - muligheden for ændring af rentetilpasningsfrekvensen og/eller indgåelse af fastkursaftale - fremstår ikke ligeså tydeligt. Generelt efterspørges alle muligheder og deres konsekvenser endnu mere tydeliggjort, så respondenterne kan få bedre hold på, hvilke muligheder de har, hvis de gerne vil ændre på noget - fx mulighederne for at indgå en fastkursaftale, aftale om at fastlåse renten i en længere årrække eller til- eller fra-vælge af afdragsfrihed.

For så vidt angår muligheder, udtrykker lidt over halvdelen af respondenterne en forståelse for, hvad en fastkursaftale er og går ud på. Særligt de, som har benyttet sig af tilbuddet, er i stand til at definere begrebet som en 'fastlåsnings af renten indtil rentetilpasningen sidst på året'. Fordelen defineres som en sikring mod rentestigninger, mens ulempen betragtes som muligheden for, at renten når at falde yderligere efter aftalens indgåelse. De øvrige respondenter har enten en vag fornemmelse af begrebet eller husker slet ikke at være stødt på det.

I begge breve nævnes fastkursaftale som en mulighed i forbindelse med rentetilpasningen. I et af breveksemplerne oplystes aftalen som én af flere muligheder, mens det andet brev i et selvstændigt afsnit uddyber muligheden for tegning af fastkursaftale og anbefaler låntager at overveje denne mulighed. De fleste respondenter opfatter anbefalingen til overvejelse som en egentlig anbefaling af netop denne mulighed fra realkreditinstituttets side. Dette fokus på netop denne mulighed opfattes forskelligt blandt deltagerne. Blandt enkelte ældre, mere erfarne låntagere opfattes det som et unødvendigt markedsføringsstiltag, som kommer realkreditinstituttet til gavn frem for kunden:

"Det virker ureelt, som en ulv i fåreklæder. Ingen kan sige noget sikkert om renteudviklingen"
(Mandlig F3-låntager, over 10 års erfaring, Kolding)

"Jeg synes det er spekulation mod egne kunder at anbefale det..." (Mandlig F3-låntager, over 10 års erfaring, København)

Netop den aktuelle renteudvikling i slutningen af 2009 (yderligere faldende efter indgåelse af evt. fastkursaftale) nævnes af flere respondenter som medårsag til denne skepsis. Omvendt opfattes anbefalingen om fastkursaftale blandt flere yngre og mindre erfarne låntagere, som en reel rådgivning, som man kan overveje eller lade være.

I relation til de alternative muligheder respondenterne har - som fx indgåelse af fastkursaftale - efterlyser en del respondenter en klar specifikation af, hvorvidt der er og i givet fald hvilke gebyrer og omkostninger der er ved fastkursaftale eller ved ændring af låneprofil.

Samlet set ser respondenterne gerne, at varslingsbrevet indholdsmæssigt indeholder følgende:

- Klar information om, hvad der sker, hvis ikke man gør noget, dvs. at
 - renten vil automatisk blive tilpasset pr. x dato.
 - den nye rente vil automatisk være gældende i x antal år
- opstilling af låntagerens nøgletal, som opsummerer
 - restgæld
 - nuværende månedlig ydelse (før skat) og kontantlånsrente
 - anslået kommende månedlig ydelse (før skat) og kontantlånsrente
- Klar besked om vigtigste muligheder fx mulighederne for at
 - ændre periode mellem rentetilpasningerne
 - indgå fastkursaftale (ordet forklares)
 - til- eller fravælge af afdragsfrihed.
 - fortsætte som hidtil
- Klar oplysning om fordele/ulemper ved forskellige muligheder
- Tydelig angivelse af eventuelle omkostninger/gebyr for alternative muligheder
- Præcis og tydelig datoangivelse for sidste frist for ændring

Formidling - opfattelse af sprog, begreber

Det relativt kortfattede format i breveksemplerne vedr. "tid til rentetilpasning" (brev A) (1-2 sider) giver et overordnet indtryk af tilgængelighed og overkommelighed sammenlignet med de øvrige mere omfattende materialer (Brevene B og C).

Generelt opleves sproget i brevene A forståeligt, dog efterlyses uddybende forklaringer på centrale begreber som *fastkursaftale* og *rentetilpasningsmetode*.

Layout

Generelt vurderes brev As layout og form på realkreditinstitut relativt positivt blandt respondenterne. Særligt hvor overskueligheden hjælpes på vej af punktopstillinger, korte sætninger - alt indeholdt på én side. Fylder brevet flere sider, og hvis det fx indeholder noter under en skematisk opstilling af låntagers nøgletal, bidrager dette til et mere rodet udtryk.

I begge breve hjælpes forståelsen af brevets hovedpointer på vej af overskrifterne. Særligt konkrete udsagn som 'Sådan gør du', 'Sådan ser lånet ud - nu og til næste år' eller 'Det sker automatisk' hjælper modtageren til hurtigere at danne sig et overblik over indhold og har samtidig en betryggende effekt hos flere deltagere.

Bedst fungerende elementer i brev A

- **Klar definition og beskrivelse** af muligheder i forbindelse med rentetilpasning
- Præcis og tydelig **datoangivelse** for sidste frist for ændring
- **Kortfattet information** og enkelhed - gerne holdt på blot én side
- **Punktopstillinger** - virker visuelt overbliksskabende
- Brug af **enkle og konkrete overskrifter** - giver en hurtig indikation af afsnittets indhold og dets relevans for modtageren
- Enkel **skematisk opstilling** med personlige nøgletal - relevansen øges, når modtageren kan forholde tallene direkte til egen økonomiske situation

Mindst velfungerende elementer i brev A

- Noter i direkte forlængelse af skematisk opstilling giver et rodet udtryk
- For lidt information om andre typer rentetilpasningslån (fx F5)
- Manglende definition og forklaring på begreberne *fastkursaftale* og *rentetilpasningsmetode*

Opfølgende brev A - nr. 2

Et af de evaluerede eksempler indeholdt desuden en opfølgning på det første brev A. I brevet gøres kunden endnu en gang opmærksom på, at det er tid til rentetilpasning. Herudover blev en guide til rentetilpasning og en invitation til informationsmøde om rentetilpasning fremsendt sammen med brevet.

Brevet opleves af flere som gentagelse af første brev, hvis materiale med fordel kunne integreres i den første henvendelse.

Langt størstedelen finder afsnittet *'Betingelser for [realkreditinstituttets] handel med obligationer'* mindre relevant i forhold til den aktuelle situation og det, som modtageren skal tage stilling til (evt. ændring af rentetilpasningsfrekvensen). De færreste ville i en reel situation gennemlæse disse sider, der anses for baggrundsinformation, som passende kunne placeres som bilag eller helt udelades.

Det faktum, at materialet beskriver betingelser, politikker og metoder, som reelt ligger uden for den enkelte låntagers indflydelse, får flere til at betragte det som mindre interessant eller direkte irrelevant:

"Jeg ville ikke læse 95% af det. Jeg forstår ikke NASDAQ OMX ... og om de handler kl. 17.00 eller 18.30 er uvedkommende for mig! Jeg skal låne det, jeg vil og vide, hvad det koster..."
(Mandlig F1-låntager, mellem 3 og 9 års erfaring, Kolding)

Følgende begreber og sætninger opfattes som særligt vanskeligt forståelige:

- NASDAQ OMX, ordreduførselspolitik, multilateral handelsfacilitet, fastkursaftale (markedsordre)
- "Når du indfrir et lån, lægger vi på samme måde 0,1 kurspoint til (kurstillæg) markedsordrekursen eller en kurs, som vi har fastsat"
- "Vi handler ikke i kommission"

Guide

Vurderingen af den vedlagte brochure/guide til rentetilpasningslån er generelt positiv blandt deltagerne. Flere erfarne låntagere, betegner dog brochuren som primært henvendt til førstegangslånere eller generelt mindre erfarne låntagere.

De mest velfungerende aspekter og elementer i guiden er:

- Professionelt og enkelt layout
- Brug af enkle overskrifter og korte tekstafsnit

- Tabelopstilling af rente og månedlig ydelse ved forskellige typer lån (rentetilpasset og fastforrentet)
- Grafisk illustration af renteutviklingen i Europa (foretrækkes typisk af låntagere med en større generel interesse for den økonomiske udvikling og dennes indflydelse på egne muligheder for lån og evt. omlægning/tilpasning af frekvens)
- Specifikation af gebyr for ændring af låneprofil. Oplysningen opfattes som positiv og ærlig, men placeringen af den opfattes ikke som central nok. En del efterlyser en klar specifikation af gebyrer og omkostninger ved ændring af låneprofil centralt placeret i samtlige breve (særligt brev A og B)

Mødeinvitation

En vedlagt mødeinvitation til informationsmøde om rentetilpasning anerkendes blandt størstedelen af deltagerne som et godt og serviceorienteret initiativ. Det er imidlertid et fåtal, som reelt forestiller sig at deltage i et sådant møde. Særligt erfarne låntagere opfatter denne informationsform som irrelevant for dem, idet de mener at besidde den basale baggrundsviden om rentetilpasningslån.

Særligt positive aspekter ved invitation og mødets form:

- Indikerer servicemindedhed og proaktivitet i forhold til kunderne
- Generel indføring i muligheder, fordele og ulemper ved rentetilpasningslån
- Anonymiteten i mødeformen betyder mindre risiko for at virke uvidende (en oplevelse som flere har haft under personligt møde med rådgiver)

b. Brev B: Tilbud/aftale om ny rentetilpasningsprofil (ændring fra F1 til F3)

Andet materialeeksempel (Brev B) illustrerer breve indeholdende et skriftligt tilbud på en aftale om en ændring af tidsrummet mellem rentetilpasningerne fra 1 til 3 år, som kunden får tilsendt efter anmodning.

Indhold - forståelse af materialet

Generelt opleves begge breve som sværere tilgængelige end de forrige varslingsbreve (brev A).

Helt overordnet forstås de to breve som informationer, der modtages med låntagers konkrete nøgletal, efter vedkommende ændrer, eller hvis vedkommende vil ændre frekvensen på lånet fra 1 til 3 år.

På tværs af eksemplerne indeholder brevene imidlertid en række konkrete økonomiske oplysninger, baggrundsoplysninger, opstillinger og betingelser, som for størstedelen indeholder en kompleksitet, som er med til at vanskeliggøre forståelsen.

I begge eksempler er det uklart for deltagerne, hvad der er absolut nødvendigt at tage stilling til/at vide, og hvilke passager, der i højere grad fungerer som baggrundsinformation. Fx opfat-

tes beskrivelser af baggrund og metode for tilbudskurser samt oplysninger om obligationerne, som mindre relevant og generelt svært forståeligt.

"Meget opfatter jeg bare som fyld i kuerten, men det bør fremgå klarere, hvad der er vigtigt at vide, og hvad der er baggrundsinformation" (Mandlig F1-låntager, over 10 års erfaring, København)

Generelt opleves forskellen mellem den tidligere etårige rentetilpasningsfrekvens og den kommende 3-årige ikke som klart fremlagt, idet blot den kommende rente fremgår. I brevesemplerne efterlyses således en klarere formidling af lånevilkårene før og efter rentetilpasningen, inklusive forskelle i renten og månedlig ydelse - som opfattes som yderst relevant for den privatøkonomiske situation.

Generelt ser respondenterne, gerne at tilbuddet om ny rentetilpasningsprofil fremover kommer til at indeholde:

- Lagdelt information - med klar opdeling af, hvad der er vigtige informationer og hvad der er baggrundsinformation.
- Klar opstilling af "før" og "efter" scenarium. Dvs. klar formidling af lånevilkår, rente og månedlig ydelse for det hidtidige F1-lån og for det kommende F3-lån.
- 1-sides annuitetstabel med årsinddeling af beløb.
- Tydelig forklaring af fordelene og ulemperne ved hhv. en etårig og en flerårig rentetilpasningsfrekvens.
- Klar oplysning om, hvorvidt der er og i givet fald hvilke omkostninger/gebyrer der er ved at ændre skifte rentetilpasningsfrekvens.

Formidling - opfattelse af sprog, begreber

Både enkelte begreber og hele passager opleves som svært gennemskuelige af en stor del af deltagerne. Særligt lange tekstpassager i umiddelbar forlængelse af mere skematiske opstillinger er med til at vanskeliggøre forståelsen og overskueligheden. Dette betyder for mange respondenter, at materialet virker unødigt tungt - og sår for nogen tvivl om vigtigheden/relevansen af samtlige oplysninger.

Følgende *begreber* opfattes som særligt vanskeligt forståelige:

- *Kontantlånsrente, kontantrente, kalkulationsrente og effektiv rente* - en del er i tvivl om forskellene på disse rentebetegnelser og hvilke, de kan regne med i forhold til deres aktuelle økonomiske situation
- Herudover begreberne: *Tilbudskurs, bidragssats, nutidsværdi, fondskode, rentetilpasningskursprincip*

"Nutidsværdi, bidragssats...hvad er det egentlig? At forstå det her kræver mange års skolegang og meget lang tid!" (Mandlig F3-låntager, over 10 års erfaring, Kolding)

Følgende *sætninger* virker for flere særligt vanskeligt forståelige:

- *"Lånet er et inkonverterbart kontantlån"* - denne sætning gør flere usikre i forhold til muligheden for at ændringer af lånet i fremtiden

- *"I den effektive rente før skat - også kaldet omkostninger i procent - er indregnet bidrag"* - her opstår tvivl om relevansen af oplysningen samt om bidrag i denne sammenhæng betyder en ekstra omkostning for kunden
- *"[Realkreditinstituttet] kan opkræve gebyr, kurtag og foretage kursfradrag som betaling for rentetilpasningen. Der henvises til [realkreditinstituttets] prisliste"* - denne sætning øger usikkerheden i forhold til de reelle omkostninger ved ændringen af frekvens

Layout

I forhold til den generelle evaluering af breveksemplernes layout, skrifttyper og grafiske opstillinger trækkes enkelte elementer frem som velfungerende, mens en række elementer opfattes som mindre hensigtsmæssige.

Grafiske tabelopstillinger - er ofte det, som respondenterne automatisk fokuserer på ved gennemlæsning og opfatter som indeholdende de vigtigste oplysninger for modtageren. Tabeller er generelt med til at skabe et visuelt overblik over nøgletal. Særligt understregede beløb opfattes som særligt væsentlige.

Overskrifter - er med til at skabe et nødvendigt overblik over informationerne. Ved længere afsnit opfattes tekstafsnit uden underoverskrifter som tungere og mindre læsevenlige.

Noter - tætskrevne noter i forlængelse af grafiske opstillinger giver flere en oplevelse af kluntethed.

Sideopstilling - sider med fx blot en sætning eller det resterende del af en grafik fortsat fra forrige side, resulterer ifølge flere, i et mindre overskueligt materiale.

Skrifttype - En ændring af skrifttype i rækken af breve har en generelt visuelt forstyrrende effekt på mange. Særligt brugen af en 'skrivemaskineagtig' font giver ifølge flere et gammeldags og ikke tidssvarende udtryk.

Omkostninger ved ændring af frekvens

Spørgsmålet om, hvorvidt der er eventuelle omkostninger forbundet med ændring af rentetilpasningsfrekvensen og i givet fald hvilke forekommer ikke klart for deltagerne i de evaluerede skriftlige tilbud på ændring fra F1 til F3 (brev B). En åben formidling af hvorvidt der er og i givet fald hvilke samlede omkostninger, der er ved at ændre fra F1 til F3 anses som et vigtigt aspekt i forhold til beslutningen.

Respondenterne sætter pris på, at man i tilbuddet på ændring fra F1 til F3 kan se de "anslåede handelsomkostninger ved rentetilpasning i alt". Hvorvidt dette er omkostninger, der kun fremkommer, hvis man ændrer rentetilpasningsfrekvens står imidlertid ikke klart for respondenterne.

Flere sætter desuden spørgsmålstegn ved, hvorvidt de angivne handelsomkostninger er de *eneste* forbundet med en ændring.

Bedst fungerende elementer i brev B

- Tydelige og forståelige **tabeller med vigtigste personlige hovedtal**; løbetid, restgæld, ydelse før skat, renter og afdrag
- **Overskrifter** efterfulgt af enkel opsummering i afsnittet
- **Disposition** for brevets indhold på første side (gerne nummereret)
- **Punktopstillinger** i stedet for enkeltstående sætninger/oplysninger
- **Annuitetstabeller**, som strækker sig over én side foretrækkes. Med en årsinddeling frem for terminsinddeling af beløbene

Mindst velfungerende elementer i brev B

- **Vanskeligt forståelige ord og begreber** uden forklaring eller henvisning til uddybning (fx ordliste)
- **Ingen sondring** mellem opfattede vigtigste oplysninger (lånets nøgletal) og baggrundsinformation (fx vilkår for obligationshandel)
- **Ændring af skrifttype** i materialet
- For **høj detaljeringsgrad** i annuitetstabel
- Uklarhed om **omkostninger/gebyrer**

c. Brev C: Bekræftelse på effektivering af rentetilpasningen

Sidste materialeeksempel (Brev C) illustrerer breve, som kunden modtager som bekræftelse på, at rentetilpasningen er effektueret. Brevene indeholder bl.a. oplysninger om den endelige rente, oplysninger om og vilkår for obligationer, forudsætninger, annuitetstabel mv.

Indhold - forståelse af materialet

Generelt opleves de sidste breve som bekræftelsesbreve i forhold til ændringerne i lånet. Den mest relevante oplysning er for størstedelen bekræftelsen af det konkrete udfald - dvs. den endelige rente og de fremadrettede nøgletal for lånet, som den fører med sig.

Flere refererer til dette brev som mindre essentielt i forhold til grundig gennemlæsning og forståelse, idet ændringerne allerede er accepteret af forbrugeren og effektueret. Dog gennemser en stor del de konkrete nøgletal og sammenholder dem evt. med tidligere fremsendte dokumenter i deres personlige praksis med denne type brev. De to evaluerede breveksempler indeholder forskellige informationer og layoutmæssige tilgange - på tværs af eksemplerne kan de mest relevante oplysninger og opstillinger opsummeres således:

- Få sider - gerne 2-3 i alt
- Grafisk overskuelig opstilling af de endelige nøgletal for lånet
- 1-sides annuitetstabel
- Gerne påmindelse om opdatering af forskudsopgørelse
- Gerne kontakt/serviceinformation

Mindre relevante informationer omfatter:

- Omfattende oplysning af fx vilkår for obligationshandel, generelle betingelser etc.

Formidling - opfattelse af sprog, begreber

Ligesom de foregående breveksempler, indeholder de sidste breveksempler både enkelte begreber og hele passager, som for flere deltagere vanskeliggør forståelsen.

Følgende begreber og sætninger og afsnit opfattes som særligt vanskeligt forståelige:

- Afsnit med 'Oplysninger om de nye obligationer bag lånet', fx begreberne ISIN-kode, fondskoder, obligationshovedstolene
- Afsnit med 'Vilkår for obligationshandel', fx begreberne handelskursværdi, volumevægtet transaktion til gennemsnitspris, 3 dages valør
- Begrebet kontantlånsrente

Layout

Samme layoutmæssige positive og negative elementer som i evalueringen af forrige breveksempler (Brev B) fremkommer i denne sidste brevevaluering.

Bedst fungerende elementer i brev C

- **Oversigt** over brevets indhold og opbygning på første side (gerne med nummerring)
- **Kort brevform** med tydelig angivelse af de nye nøgletal; hovedstol, rente, afdrag, mdr. ydelse før skat, restløbetid
- **1-sides** annuitetstabel
- **Tabelopstillinger** med nøgletal

Mindst velfungerende elementer i brev C

- Oplysninger om **vilkår for obligationshandel**
- Noter med **høj detaljeringsgrad** i forlængelse af tabelopstillinger
- Afsnit med oplysninger af forskellig karakter (og relevans) uden forklarende og overbliksskabende **overskrift**