

Undersøgelse af skriftlig information om rentetilpasning

Undersøgelse af skriftlig information om rentetilpasning
November 2010

Publikationen kan hentes på
www.pengeogpensionspanelet.dk

ISBN elektronisk udgave:

Design: Advice Digital

Trykt i Danmark, 2010
Penge- og Pensionspanelet
c/o Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København Ø

Indholdsfortegnelse

1	Resume	4
2	Indledning	5
3	Metode	6
	Metode- Dybdeinterviews	6
	Metode - spørgeskemaundersøgelse	7
	Generelt	7
4	Generel opfattelse af materialet	8
	Spørgeskemaundersøgelse: Generel opfattelse og viden	8
	Dybdeinterviews: Generel opfattelse	9
5	Varslingsbrev	10
	Spørgeskema undersøgelsen: Opfattelse varslingsbrev	10
	Interviewpersonernes opfattelse af varslingsbrevet	13
6	Materiale om ny rentetilpasningsprofil	14
	Spørgeskemaundersøgelsen: Opfattelse af materialet	14
	Interviewpersonernes opfattelse af materialet	14
7	Orienteringsbrev	15
	Spørgeskemaundersøgelsen: Opfattelse af orienteringsbrev	15
	Interviewpersonernes opfattelse af orienteringsbrevet	16

1 Resume

Penge- og Pensionspanelet har undersøgt hvordan og i hvilket omfang kunderne forstår den skriftlige information realkreditinstitutterne udsender, når boligejere skal have ny rente på deres rentetilpasningslån. Undersøgelsen bygger på 12 dybdeinterviews med og 1001 spørgeskemabesvarelser fra boligejere med rentetilpasningslån.

I undersøgelsens dybdeinterviews er de 12 boligejere blevet præsenteret for eksempler på skriftligt materiale fra realkreditinstitutterne til de kunder, som fik rentetilpasset deres lån i december 2009¹.

Interviewene viser, at langt de fleste interviewpersoner oplever, at dele af den foreviste skriftlige information er kompleks og informationstung. Og flere synes, det er upersonlige standardskrivelser, som ikke er tilstrækkeligt vedkommende. Samtidig påpeger flere, at materialet indeholder svære fagudtryk og beskriver forhold, som ligger uden for boligejerens indflydelse. Flere af de interviewede oplever også dele af materialet som markedsføringspræget og flere efterlyser, at oplysninger om gebyr/omkostninger kommer mere frem i lyset.

Interviewpersonerne har forskellige forslag til forbedringer og efterlyser bl.a., at realkreditinstitutterne fremadrettet skriver mere personligt, mere letforståeligt og mere lagdelt, så det bliver lettere at forstå, hvilken information, der er særlig vigtig.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at op mod en tredjedel af boligejere med rentetilpasningslån slet ikke kan huske, at realkreditinstituttet har udsendt materiale om rentetilpasningen. Og blandt de, der husker materialet, er der knap en fjerdedel, som enten ikke læser det eller kun skimmer det. Dermed er det omkring halvdelen, der både husker og har læst brevet.

Nogle måneder før et rentetilpasningslån skal have ny rente udsender realkreditinstitutterne et brev, hvor de varsler om, at lånet snart får ny rente med mindre man aftaler andet. 54% udtrykker, at de er tilfredse med brevet. Blandt de, som har læst brevet, mener 68%, at brevet gør det klart hvad der skal ske.

Når lånet har fået ny rente udsender institutterne typisk et orienteringsbrev med information om den nye rente. 55% udtrykker, at de er tilfredse med dette brev. Og 82% af de, som har læst brevet mener, at brevet giver klar besked om renteudgifter og fremtidige ydelser.

¹ For en beskrivelse af materialet se afsnit 3.

Undersøgelsen ser endvidere på boligejeres viden om fagudtryk. Her viser undersøgelsen, at 37% ikke ved hvad "fastkursaftale" er, og 16% er ikke klar over, hvad ordet "ydelse" dækker over.

2 Indledning

Penge- og Pensionspanelets barometer, som tager temperaturen på forbrugernes opfattelser af finansielle emner, har de seneste to år vist, at forbrugerne ikke har nemt ved at gennemskue information om realkreditlån. I samme periode er realkreditinstitutternes rentetilpasningslån, hvor renten typisk fastsættes hvert år, blevet mere og mere populært.

Når låntagere med rentetilpasningslån får rentetilpasset deres lån, vil ydelsen typisk blive ændret. Bl.a. derfor er det vigtigt, at boligejerne forstår den information, de modtager i forbindelse med den årlige rentetilpasning.

Men spørgsmålet er, hvordan og i hvilket omfang kunderne forstår den skriftlige information, realkreditinstitutterne udsender i forbindelse med at lånet rentetilpasses?

Penge- og Pensionspanelet har bedt GfK Danmark A/S om at undersøge dette spørgsmål ved hhv. en hovedundersøgelse i form af 12 dybdeinterviews og via en mindre tillægsundersøgelse i form af en spørgeskemaundersøgelse blandt 1001 respondenter.

De 12 dybdeinterviews med boligejere med rentetilpasningslån er blevet gennemført i juni 2010. Boligejerne er forud for interviewene blevet forelagt og bedt om at gennemlæse følgende eksempler på skriftligt materiale:²

- *Varslingsbrev:* Brev, som varslers kunden om, at det snart er tid til rentetilpasning af kundens rentetilpasningslån.
- *Materiale om ny rentetilpasningsprofil:* Materiale om ændring af tidsrummet mellem rentetilpasningerne fra 1 år til 3 år (fra F1-lån til F3-lån)
- *Orienteringsbrev:* Brev, hvor kunden orienteres om den nye rentesats kort efter at lånet er blevet rentetilpasset.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført juni 2010 som en webbaseret undersøgelse blandt 1001 boligejere med rentetilpasningslån, som mindst én gang har oplevet, at deres rentetilpasningslån har fået ny rente.

GfK Danmark A/S har tilrettelagt de gennemførte dybdeinterviews og spørgeskemaundersøgelsen under inddragelse af en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra hhv. Forbrugerrådet, Realkreditforeningen, Realkreditrådet og Penge- og Pensionspanelets sekretariat. Arbejdsgruppen har bistået

² For en nærmere beskrivelse af materialet - se afsnit 3.

med kvalitetssikring af hhv. spørgeguide for de kvalitative interviews og spørgeskemaet til brug for den kvantitative undersøgelse.

Denne rapport fra Penge- og Pensionspanelet beskriver indledningsvist undersøgelsens metode. Herefter sammenfatter rapporten de væsentligste hovedpointer fra hhv. hovedundersøgelsen i form af de 12 interviews og beskriver endvidere resultaterne fra den spørgeskemaundersøgelse, der er gennemført som en tillægsundersøgelse³.

Samtidig indeholder rapporten anbefalinger og anvisninger til realkreditinstitutterne, som de kan anvende, hvis de ønsker at blive ekstra opmærksomme på at formidle klart og forståeligt – og med de pointer og emner, som forbrugerne efterspørger.

3 Metode

Metode- Dybdeinterviews

GfK Danmark A/S har foretaget i alt 12 dybdeinterviews – hver af ca. 1½ times varighed. Hvert interview er blevet struktureret ud fra en på forhånd udarbejdet spørgeguide, som er udarbejdet af GfK Danmark A/S og kvalitetssikret af arbejdsgruppen. Samtidig er alle interviews gennemført af samme interviewer for at sikre et ensartet forløb.

Boligejerne er som forberedelse til interviewene blevet bedt om at gennemlæse hhv. et varslingsbrev, skriftligt materiale om ny rentetilpasningsprofil samt et orienteringsbrev fra 2 forskellige realkreditinstitutter.⁴

De tre brevtyper er dateret i månederne omkring rentetilpasningen december 2009, dvs. på et tidspunkt med faldende renter i forhold til året før.

Brevtyperne omhandler følgende⁵:

- *Varslingsbrev:* Dette brev udsendes typisk nogle måneder før rentetilpasningen og varsler kunden om, at det snart er tid til rentetilpasning af kundens rentetilpasningslån. I de tilfælde at brevene har været bilagt andet materiale, er dette også forelagt respondenterne
- *Materiale om ny rentetilpasningsprofil:* Dette materiale udleveres til de kunder, som beder om det, og i det konkrete tilfælde har der væ-

³ For en mere detaljeret gennemgang af resultater fra dybdeinterview og spørgeskemaundersøgelse henvises til rapporter fra GfK Danmark, som kan hentes på www.ppp.dk

⁴ Der er indhentet materiale fra 5 realkreditinstitutter, hvoraf der er udvalgt eksempler fra 2 institutter til brug for undersøgelsen. Realkreditinstitutternes navne er ikke angivet i rapporten, idet det ikke er hensigten med denne undersøgelse specifikt at evaluere de enkelte institutters materiale. Det er derimod hensigten at give et billede af, hvordan en række realkreditkunder oplever det materiale, som institutterne udsender.

⁵ Materialeeksemplerne er blevet tilsendt boligejerne i en form, der bortset fra personfølsomme oplysninger er magen til det materiale, som blev modtaget af de oprindelige modtagere. Det betyder, at den oprindelige modtagers navn, cpr.nummer og kontaktinformationer har været anonymiseret, mens oplysninger om det afsendende realkreditinstitut, samarbejdende pengeinstitut mv. ikke har været anonymiseret.

ret talte om materiale om ændring i tidsrummet mellem rentetilpasningerne fra 1 år til 3 år (ændring fra F1-lån til F3-lån)

- *Orienteringsbrev:* Dette brev udsendes til alle kunder med rentetilpasningslån kort efter at renten på rentetilpasningslånet er blevet rentetilpasset. I brevet orienteres bl.a. om den nye rentesats.

De 12 interviewdeltagere er udvalgt på baggrund af rekrutteringsskema, som er blevet fastlagt i dialog med arbejdsgruppen. Deltagerne er herefter rekrutteret telefonisk.

Deltagerne er udvalgt således, at halvdelen af de 12 dybdeinterviews er foretaget med husstande som har 1 årig rentetilpasningslån (F1-lån) og som har haft disse lån i mere end 1 år. Den anden halvdel af interviewene er foretaget med husstande, som indenfor det seneste år har skiftet fra et F1-lån til et 3 årigt rentetilpasningslån (F3-lån).

Halvdelen af de interviewede har bopæl i Kolding og omegn, mens den anden halvdel er bosiddende i Storkøbenhavn. Interviewpersonerne er fordelt jævnt på forskellige aldersgrupper, uddannelsesniveau og erfaring med låntagning. Der er foretaget interviews med både mænd, kvinder og duo-interviews med begge parter i husstanden.

Metode - spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i juni 2010 blandt 1001 respondenter. Undersøgelsen er gennemført som en web-baseret undersøgelse udsendt til respondenter tilknyttet webpanelet hos "Userneeds".

I spørgeskemaundersøgelsen indgår boligejere, som har finansieret med rentetilpasningslån og som minimum 1 gang har oplevet, at deres rentetilpasningslån har fået ny rente. De respondenter, som endnu ikke har oplevet, at deres lån har fået ny rente, indgår således ikke i undersøgelsen.

Spørgeskemaundersøgelsen er besvaret af den person i husstanden, som har det primære ansvar for husstandens økonomi. I tilfælde af ligeligt delt ansvar for husstandens økonomi er spørgeskemaet besvaret af den person, som har modtaget spørgeskemaet. Denne procedure betyder bl.a. at undersøgelsen er besvaret af 34% kvinder og 66% mænd.

Generelt

En kvalitativ undersøgelse med 12 interviews blandt forskellige samfundsgrupper, som de ovenfor nævnte, giver mulighed for dybdegående beskrivelser af den adfærd eller de synspunkter, som forefindes hos de interviewede. Det kan give en indikation af forekommende synspunkter hos et udsnit af boligejere med rentetilpasningslån, men kan imidlertid ikke give et repræsentativt billede af, hvor udbredt de angivne synspunkter er.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt 1001 er derimod velegnet til at give et repræsentativt billede. Den kan derimod ikke give samme nuancerede billede af boligejernes opfattelser, som dybdeinterviews kan. Derfor er de to metoder velegnede til at supplere hinanden.

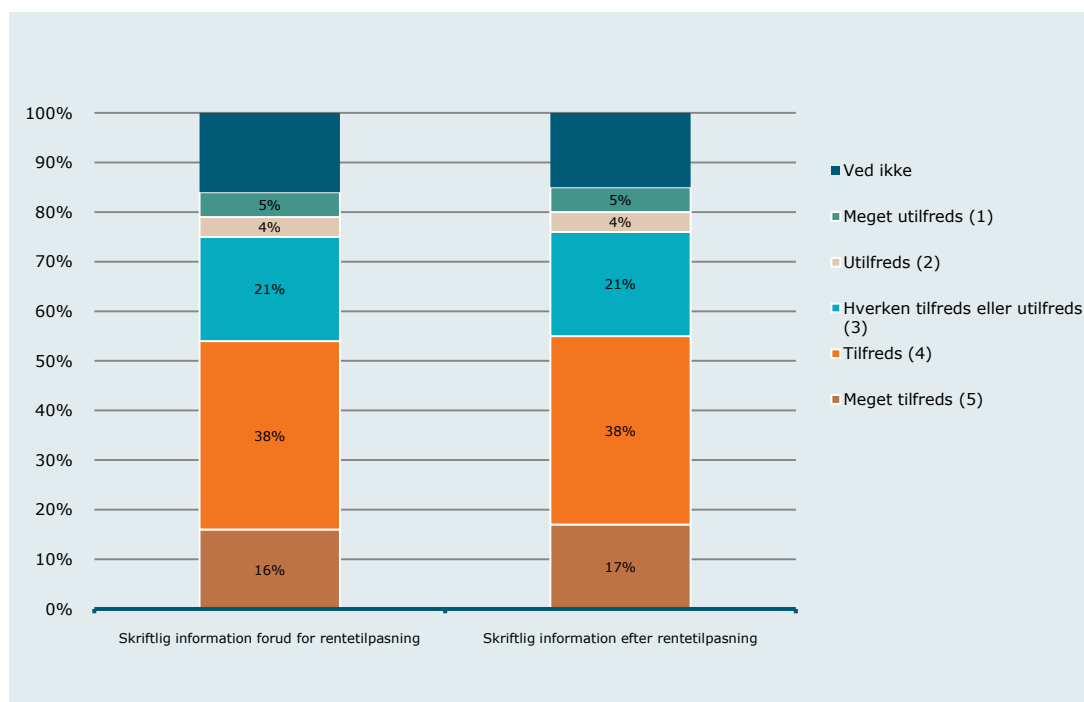
4 Generel opfattelse af materialet

Spørgeskemaundersøgelse: Generel opfattelse og viden

Spørgeskemaundersøgelsen indeholder et spørgsmål, som afdækker boligejernes generelle tilfredshed med hhv. varslingsbrev og orienteringsbrev.

Spørgsmålet er stillet til de boligejere, som har oplevet at få rentetilpasset deres lån mindst 1 gang og som kan huske hhv. varslingsbrevet og orienteringsbrevet. Svarfordelingen viser, at godt halvdelen af disse boligejere er tilfredse eller meget tilfredse med hhv. varslingsbrev og orienteringsbrev. Svarfordelingen kan aflæses af figur 4.1.

Figur 4.1 Generel tilfredshed med varslingsbrev og orienteringsbrev



Ser man alene på tilfredsheden blandt førstegangslåntagere er denne lidt lavere end tilfredsheden hos boligejere generelt. 43 % af førstegangslåntagere er tilfredse eller meget tilfredse med varslingsbrevet, mens 42 % af førstegangslåntagere er tilfredse eller meget tilfredse med orienteringsbrevet.

Undersøgelsen indeholder også en række spørgsmål, som tester respondenternes viden om en række af de ord, som anvendes i hhv. varslingsbreve og orienteringsbrev. Spørgsmålene er stillet med 3 svarmuligheder hvoraf 1 er sandt og 2 er falske. Desuden har der været mulighed for at svare "ved ikke".

Spørgsmålene er stillet til boligejere med rentetilpasningslån, og som har oplevet at lånet er blevet rentetilpasset mindst 1 gang. Undersøgelsen viser, at der blandt denne gruppe er

- 57% der ikke kan svare på hvad "refinansiering" er.
- 52% der ikke ved hvad "kontantlånsrente" er.
- 46 % der ikke kan svare på, hvad "rentetilpasningsprofil" er.
- 37% der ikke kan svare på hvad "fastkursaftale" er.
- 18% der ikke kan svare på hvad "ydelse" er.

På de i alt 5 vidensspørgsmål, svarer 7% slet ikke rigtigt på nogen spørgsmål, mens 16% svarer rigtigt på alle spørgsmål.

Dybdeinterviews: Generel opfattelse

Blandt de 12 interviewpersoner, som har deltaget i dybdeinterviews, viser det sig, at de, når de tænker på det skriftlige materiale, som de modtager fra deres *eget* realkreditinstitut i forbindelse med rentetilpasningen

- typisk ikke husker klart hvilke breve, de modtager
- bruger alt fra 5 min. til mange timer på gennemlæsning af materialet
- generelt oplever, at det blive nemmere at forstå, jo mere erfaring de har

Samtidig viser undersøgelsen, at boligejere i København generelt bruger bankrådgiveren mindre end boligejere i Jylland, når de har forståelsesvanskeligheder ved det skriftlige materiale.

Når de 12 interviewpersoner bliver spurgt om deres generelle syn på det forreviste materiale, peger en del på, at en del af materialet har ét eller flere af nedenstående kendetegn

- informationstungt og komplekst - og indeholder svære ord.
- er ikke målrettet og lagdelt
- placerer oplysninger om omkostninger på perifære placeringer
- er upersonlige standardskrivelser
- er bilagt betingelser, som ligger uden for låntagers indflydelse
- til tider er markedsføringspræget frem for objektivt og nøgternt
- til tider et kedeligt layout

Eksempler på svære ord og uklare sætninger

Eksempler på svære ord

- *Tilbudskurs, bidragssats, rentetilpasningsmetode, inkonverterbart kontantlån, fastkursaftale, fastkursaftale (markedsordre), nutidsværdi, fondskode, rentetilpasningskursprincip, kontantlånsrente, kontantrente, kalkulationsrente og effektiv rente*
- *NASDAQ OMX, ordredførselspolitik, multilateral handelsfacilitet, ISIN-kode, obligationshovedstolene, handelskursværdi, volumevægtet transaktion til gennemsnitspris, 3 dages valør.*

Eksempler på uklare sætninger

- *"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"*
- *"I den effektive rente før skat - også kaldet omkostninger i procent - er indregnet bidrag"*
- *"[Realkreditinstituttet] kan opkræve gebyr, kurtage og foretage kursfradrag som betaling for rentetilpasningen. Der henvises til [realkreditinstituttets] prislister"*

Interviewpersonerne nævner også forskellige eksempler på, hvilke dele de synes bedst om. De er især elementer, som er overskuelige, angiver de vigtigste nøgletal og giver et klart overblik over forskelle mellem muligheder.

Interviewpersonerne har forskellige eksempler på, hvilke ønsker de især har til brevene. Der er især ønsker om breve, som er:

- overskuelige og kortfattede - uden brug af svære ord
- enkle og konkrete - med konkrete udsagn som overskrifter
- nøgtern og neutrale - uden markedsføringselementer
- angiver de vigtigste personlige økonomiske nøgletal
- giver klart overblik over muligheder
- indeholder sammenlignende information med andre lånemuligheder.
- med lagdelt information (personlige nøgletal vs. baggrundviden)
- med personlig underskrift og tydelig personlig kontaktinformation
- med oplysninger om eventuelle omkostninger på en central placering
- med lettilgængeligt layout

5 Varslingsbrev

Realkreditinstitutterne sender typisk et varslingsbrev uopfordret til kunden nogle måneder før lånet skal have ny rente. Brevet varslende 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 årrække.

Der findes ingen lovmæssige krav til indholdet af varslingsbrevet.

Spørgeskema undersøgelsen: Opfattelse varslingsbrev

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at der blandt de 1001 personer, som har oplevet at få rentetilpasset deres lån, er

- 30%, der ikke kan huske brevet eller ikke ved om de har fået det.
- 18% som kun har skimlæst brevet eller slet ikke har læst det.

Det svarer til, at 48 % af de, som har oplevet at få rentetilpasset lån, ikke kan huske varslingsbrevet, ikke har læst det eller blot har skimmet det.

Blandt den gruppe, der kan huske varslingsbrevet (695 personer), er der

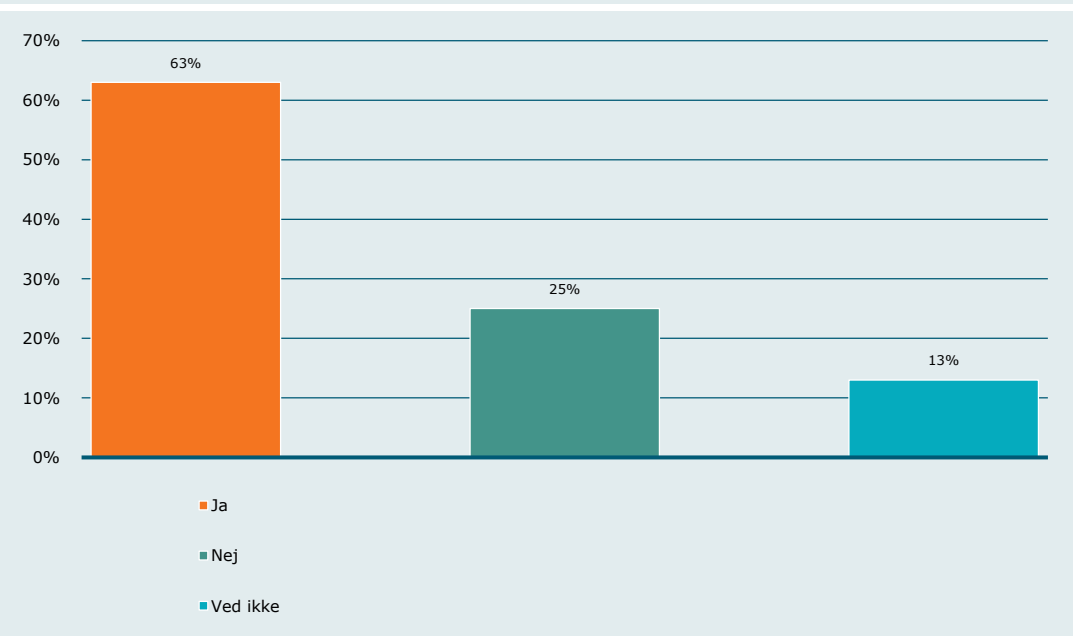
- 2% der ikke har læst varslingsbrevet
- 21% der kun har skimmet varslingsbrevet
- 49% der har læst varslingsbrevet i almindeligt tempo,
- 25 % der har læst varslingsbrevet grundigt
- 3% der ikke kan huske hvad de gjorde.

Den gruppe, der har læst eller skimlæst varslingsbrevet (659 personer), har fået stillet en række spørgsmål, der har til formål at afdække, i hvilket omfang varslingsbrevet giver boligejeren en forståelse af forskellige emner.

Inden disse spørgsmål er stillet, er det overfor respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen beskrevet, at realkreditinstitutterne - et stykke tid før et rentetilpasningslån skal have ny rente - typisk udsender skriftlig information til kunderne, som omhandler den kommende rentetilpasning. Med tanke for denne skriftlige information har respondenterne besvaret de spørgsmål, som fremgår af figur 5.1, figur 5.2 og figur 5.3.

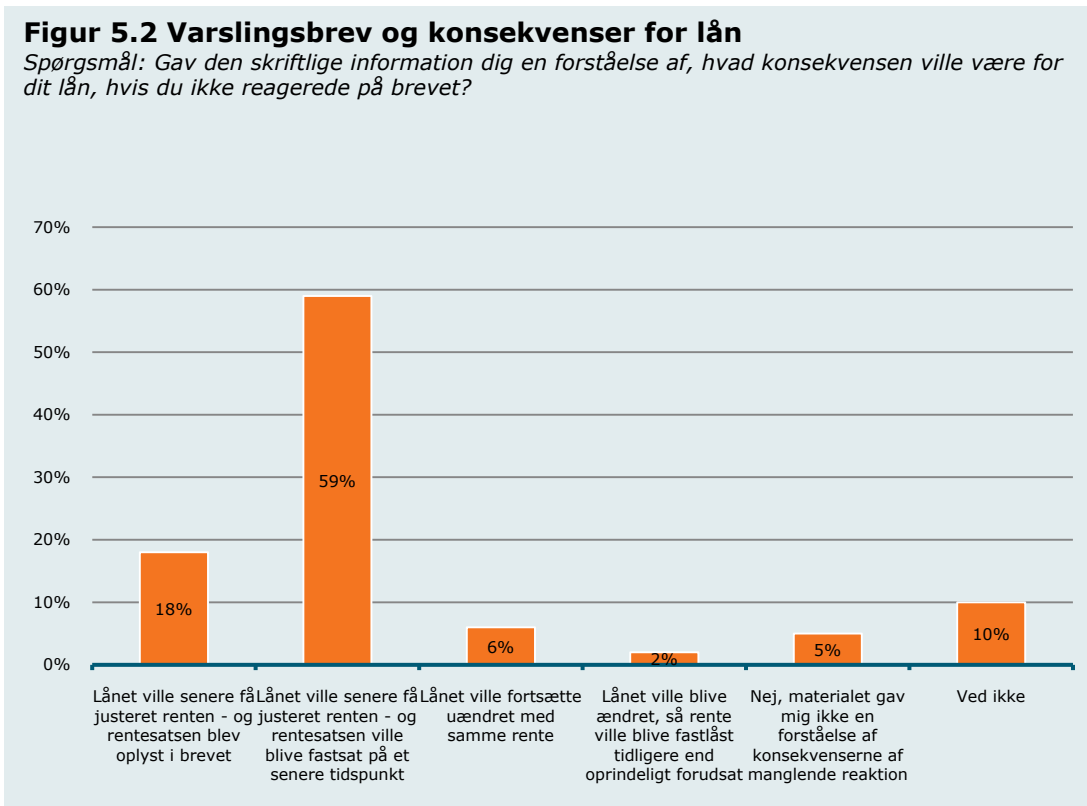
Figur 5.1 Varslingsbrev og husstandens økonomi

Spørgsmål: 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?



Figur 5.1 viser, at 63 % mener, at varslingsbrevet gav dem en forståelse af, at en manglende reaktion på henvendelsen kan have be-

tydning for husstandens økonomiske situation. 25 % mener ikke brevet giver dem denne forståelse og 13 % svarer ved ikke.



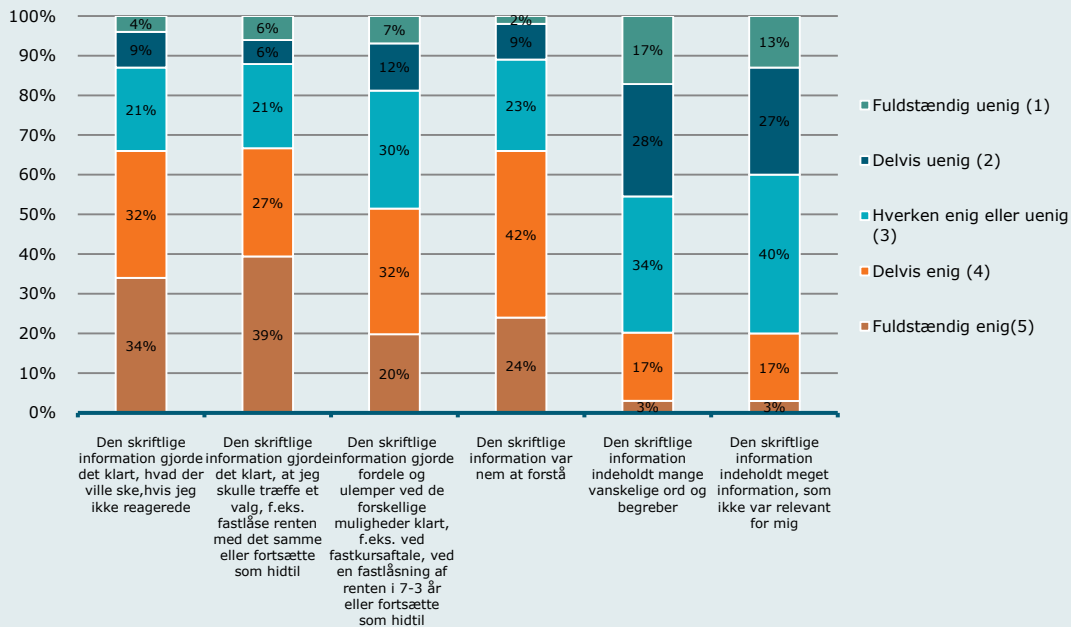
Figur 5.2 viser, at 59 % mener, at varlingsbrevet giver en forståelse af, at lånet senere vil få justeret renten og at rentesatsen fastsættes senere. Svarende fra de resterende 41 % viser, at denne gruppe ikke mener, at brevet giver dem denne forståelse.

Figur 5.3 viser, at

- 68% mener brevet gør det klart, hvad der skal ske
- 66% mener brevet gør det klart, at man skal træffe et valg
- 52% mener brevet gør fordele/ulempes ved forskellige muligheder klart.
- 66% mener brevet er nemt at forstå
- 20% mener brevet indeholder mange vanskelige ord og begreber
- 20% mener brevet har meget information, som "ikke er relevant for mig"

Figur 5.3 Opfattelse af varslingsbrev

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?



Interviewpersonernes opfattelse af varslingsbrevet

Dybdeinterviewene blandt de 12 boligejere viser, at interviewpersonerne som udgangspunkt forstår, at varslingsbrevet udsendes, fordi lånet vil få en ny rente, hvis de ikke reagerer. Flere synes imidlertid, at det er vanskeligt at få hold på, hvilke muligheder de har, hvis de gerne vil ændre på noget. Og de synes varslingsbrevet indeholder svære ord og uklare sætninger.

Interviewpersonerne har forskellige forslag til, hvad varslingsbrevet gerne skal indeholde. Der nævnes bl.a. 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 nuværende nøgletal (restgæld, ydelse og rente)
- anslået kommende nøgletal (restgæld, ydelse og rente)
- klar besked om alternative muligheder, og fordele/ulemper herved, omkostninger herved mv.) - fx muligheder som at
 - skifte rentetilpasningsfrekvens,
 - indgå fastkursaftale,
 - til- eller fravælge afdragsfrihed
 - fortsætte som hidtil
- præcis og tydelig datoangivelse for sidste frist for ændring

Samtidig nævner nogle interviewpersoner, at det er positivt, hvis der med varslingsbrevet - som der allerede nu er eksempler på - er bilagt:

- en mødeinvitation til informationsmøde om rentetilpasning, hvor man kunne møde anonymt op.
- en farvetrykt brochure/guide til rentetilpasningslån, hvor man kan læse om fordele og ulemper ved forskellige rentetilpasningsfrekvenser, fast-kursaftale, til-/fravalg af afdragsfrihed mv.

6 Materiale om ny rentetilpasningsprofil

Materialet om ny rentetilpasningsprofil udleveres til kunder, som retter henvendelse for at få materiale, som udmønter et ønske om at ændre tidsrummet mellem rentetilpasningerne fra fx 1 år til 3 år, dvs. hvis en kunde ønsker at overgå fra fx et 1-årigt rentetilpasningslån (F1-lån) til et 3-årigt rentetilpasningslån (F3-lån).

Der findes ingen lovmæssige krav til indholdet af materialet om ny rentetilpasningsprofil.

Spørgeskemaundersøgelsen: Opfattelse af materialet

Der er i spørgeskemaundersøgelsen ikke stillet spørgsmål om materiale om ændring af rentetilpasningsprofil. Det er derfor alene muligt at afrapportere de 12 interviewpersoners syn herpå.

Interviewpersonernes opfattelse af materialet

Dybdeinterviewene blandt de 12 boligejere viser, at interviewpersonerne generelt synes materialet er komplekst og mange synes det er uklart i materialet, hvilke privatøkonomiske konsekvenser det vil få at skifte fra F1 til F3-lån. Flere efterlyser, at ikke blot nøgletal for det nye lån, men også nøgletal for det hidtidige lån fremgår.

De interviewede boligejere har forskellige forslag til, hvad materialet bør indeholde:

- lagdelt information - vigtige informationer vs. baggrundsinformation.
- klar opstilling af "før" og "efter" scenarium. (lånevilkår, rente og månedlig ydelse for både det hidtidige og det kommende lån).
- Annuitetstabel på max 1 side - med årsinddeling af beløb.
- forklaring af fordele/ulemper ved forskellige rentetilpasningsfrekvenser.
- klar oplysning om, hvorvidt der er - og i givet fald hvilke - omkostninger/gebyrer der er ved at skifte rentetilpasningsfrekvens.

7 Orienteringsbrev

Undersøgelsen ser også på respondenternes forståelse af det brev, som kunderne modtager kort tid efter, at kundens lån er blevet rentetilpasset. På det tidspunkt sender realkreditinstituttet typisk et brev til kunden med besked om den nye rentesats.

Lovgivningen indeholder krav til indholdet af orienteringsbrevet.

Renteændringer skal som udgangspunkt varsles før ændringen træder i kraft. For refinansiering af variabelt forrentede lån med pant i fast ejendom følger det imidlertid af kreditaftaleloven, at der kan gives oplysning om ændring af renten, efter at renteændringen er trådt i kraft. Denne oplysning skal indeholde oplysning om betalingernes størrelse, efter at den nye rente er trådt i kraft, og såfremt betalingernes antal eller hyppighed ændres, skal der gives oplysninger herom.

Når refinansieringen har fundet sted, skal kunden endvidere jf. bekendtgørelsen om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel have en afregningsnota, der indeholder oplysninger om den obligationshandel, der er foretaget for at fastlægge den nye rente.

Spørgeskemaundersøgelsen: Opfattelse af orienteringsbrev

Undersøgelsen viser, at der blandt de 1001 personer, som har deltaget i undersøgelsen er

- 34% der ikke kan huske, at de har fået brev om den nye rentesats. Blandt førstegangslåntagere er det 47%.
- 1% der ikke læste brevet om den nye rentesats.
- 16 % der blot skimmede brevet om den nye rentesats.

Ud af de boligejere, som har oplevet at få rentetilpasset deres lån, er det således i alt 51%, som enten ikke kan huske brevet, slet ikke har læst det eller blot har skimmet det.

Blandt den gruppe, der kan huske orienteringsbrevet (661 personer), er der

- 2% der ikke har læst varslingsbrevet
- 25% der kun har skimmet varslingsbrevet
- 50% der har læst varslingsbrevet i almindeligt tempo,
- 21 % der har læst varslingsbrevet grundigt
- 3% der ikke kan huske hvad de gjorde.

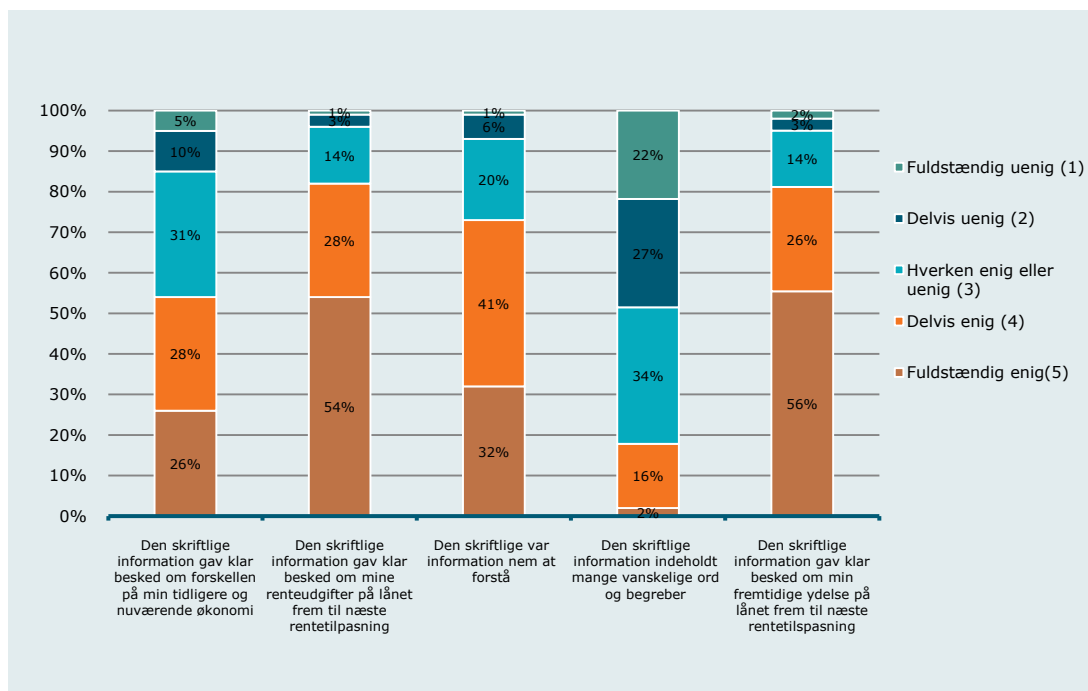
Blandt de 650 personer, som har læst eller skimlæst brevet - eller ikke kan huske hvad de gjorde - er der følgende synspunkter (jf. figur 4):

- 82% mener brevet giver klar besked om renteudgifter
- 82% mener brevet giver klar besked om fremtidige ydelser
- 73% mener brevet er nemt at forstå. Blandt førstegangslåntagere er det 68%.

- 54% mener brevet giver klar besked om forskellen på nuværende og tidligere økonomi.

Figur 7.1 Opfattelse af orienteringsbrev

Spørgsmål: 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?



Interviewpersonernes opfattelse af orienteringsbrevet

Generelt forstår interviewpersonerne, at orienteringsbrevet er et bekræftelsesbrev i forhold til ændringerne i lånet. Og de kan af brevet læse de for dem mest relevante oplysninger – kommende rente og nøgletal. Imidlertid indeholder eksemplerne på orienteringsbreve også flere begreber og passager, som mange har vanskeligt ved at forstå.

De interviewede boligejere kommer med forskellige forslag til, hvad brevet gerne skal indeholde. Disse forslag er især, at brevet indeholder:

- Kun få sider gerne 2-3 i alt
- Indholdsfortegnelse
- Grafisk overskuelig opstilling af de nye nøgletal: hovedstol, rente, afdrag, mdr. ydelse, restløbetid
- Annuitetstabel på max 1 side
- påmindelse om opdatering af forskudsopgørelse
- personlig kontakt/serviceinformation.