

# AFM Consumentenmonitor Hypotheeksluiters

Rapport voor AFM – voorjaar 2021

© Ipsos 2021. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



**AFM**



# Inleiding

## Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedrags-toezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. Door middel van de Consumentenmonitor worden ontwikkelingen in het gedrag van consumenten gemeten in de tijd. De Consumentenmonitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor kunnen als volgt worden weergegeven:

- Beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten
- Beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

## Leeswijzer

Deze rapportage betreft de Consumentenmonitor, uitgevoerd in het voorjaar van 2021 (Q1 2021). Het veldwerk heeft gelopen van 30 maart tot en met 8 april 2021. Het betreft hier het deelonderwerp “hypotheken”.

In het rapport wordt aandacht besteed aan recente sluiters van een hypotheek: personen die in de periode september 2020 t/m februari 2021 een hypotheek hebben afgesloten. Er wordt onder andere ingegaan op het profiel van de sluiters, het oriëntatie- en afsluitproces, de advieskosten en het verduurzamen van de woning.

Indien mogelijk zijn resultaten vergeleken met voorgaande metingen.

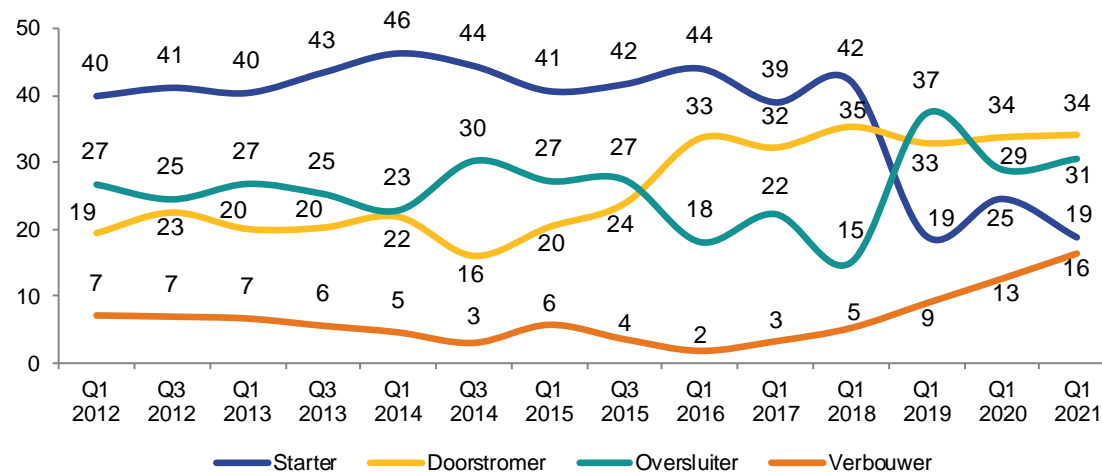
Alle beschreven verschillen tussen doelgroepen, waaronder type sluiters, kanaal van afsluiten en leeftijdsgroepen, zijn significant.

# Hypotheeken

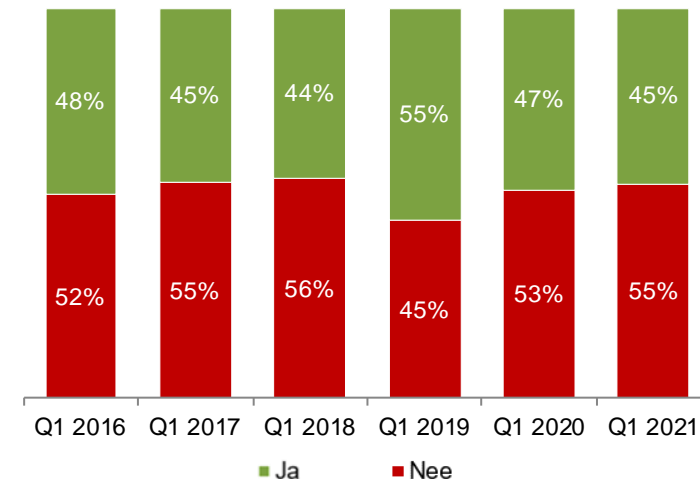


# Minder starters en meer verbouwers sluiten een hypotheek af

Type hypotheeksluiter



Oversluiten vanwege aflopen rentevastperiode

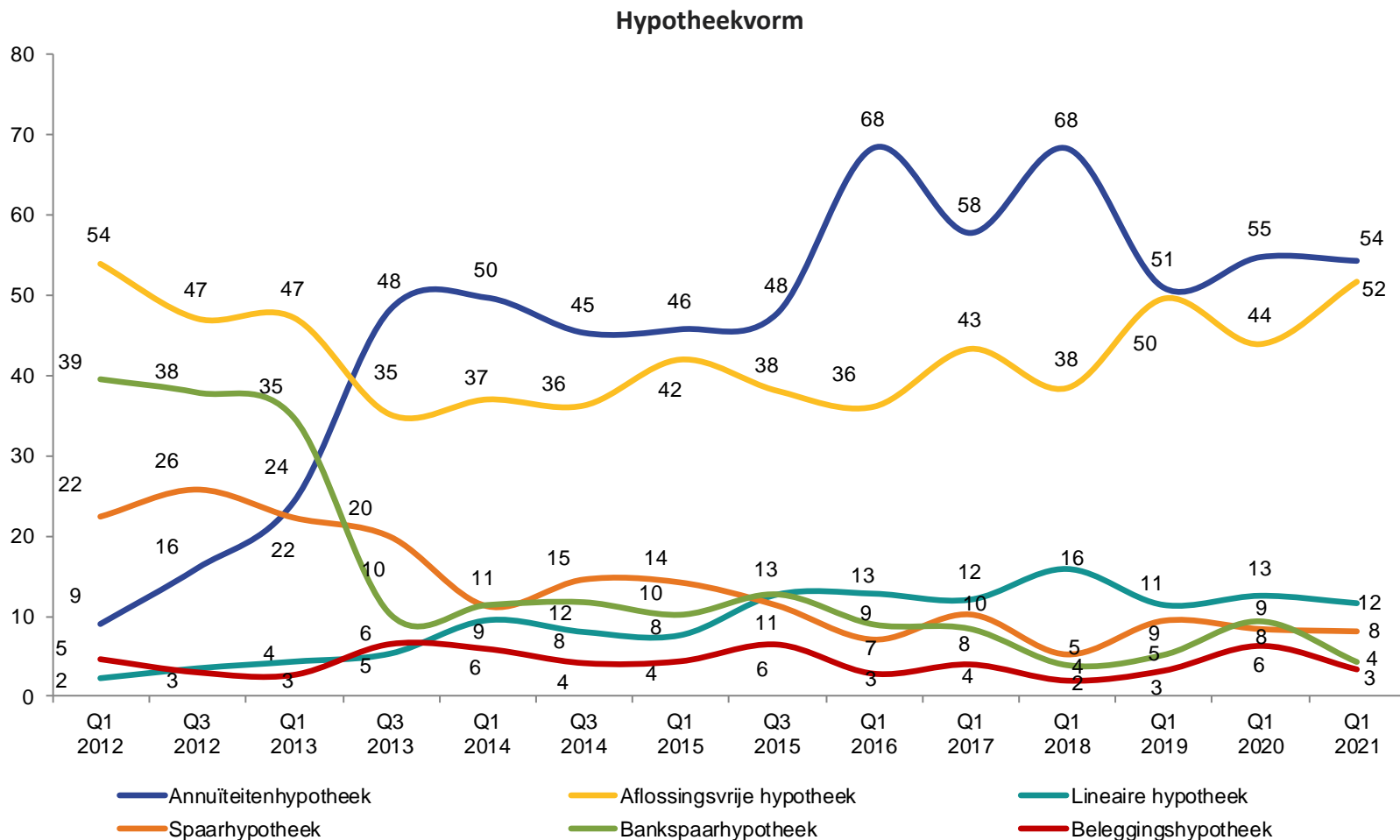


- Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel starters onder de hypotheeksluiters afgenomen naar 19% en ligt daarmee op hetzelfde niveau als in 2019. Een mogelijke verklaring voor deze daling is de steeds verder stijgende huizenprijzen, waardoor het voor starters lastiger is om een woning te kopen.
- De stijgende lijn van het aandeel verbouwers heeft opnieuw doorgezet (16% in 2021). Ook hier zijn de stijgende huizenprijzen een mogelijke verklaring; het is voordeliger om de huidige woning te verbouwen dan om een grotere woning te kopen. In de Consumentenmonitor van najaar 2020 gaf een derde (33%) van alle hypotheekbezitters aan verbouwingsplannen te hebben.
- Het percentage dat de hypotheek oversluit vanwege het aflopen van de rentevastperiode (45%) is vergelijkbaar met vorig jaren.
- Voor deze rapportage zijn starters (mensen die voor het eerst een koopwoning hebben gekocht) en herintreders (mensen die nu van een huurwoning naar een koopwoning zijn verhuisd, maar al wel eerder een koopwoning hebben gehad) samengenomen. Deze twee groepen worden in de conclusies aangeduid als 'starters'.

Type hypotheeksluiter Basis: Alle recente sluiters hypotheek: Q1 2012 t/m Q1 2020: n=323-600; Q1 2021: n = 600

Oversluiten vanwege aflopen rentevastperiode Basis: Recente oversluiters hypotheek (n=1.266). Bron: Screening Maart 2021

# Annuiteiten- en aflossingsvrije hypotheek blijven meest populair



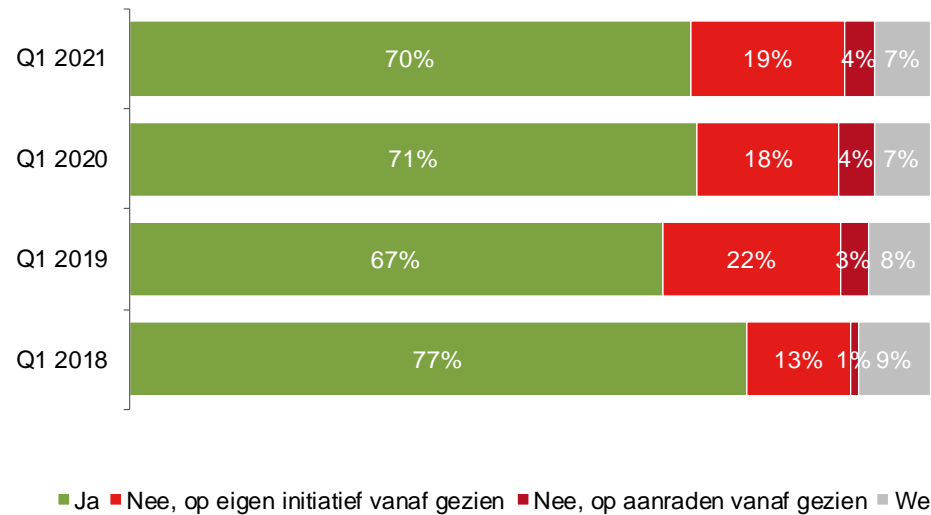
- De annuïtaire hypotheek is opnieuw de meest gekozen hypotheekvorm (54%), maar het verschil met de aflossingsvrije hypotheek is erg klein (52%).
- Het aandeel van de annuïtaire hypotheek is het grootst onder starters (64%) en het kleinst onder oversluiters (39%).
- Oversluiters hebben daarentegen vaker een aflossingsvrije hypotheek (66%), terwijl het aandeel van deze hypotheekvorm onder starters duidelijk beperkter (23%) is.

Welke hypotheekvorm heeft u afgesloten?

Basis: Alle recente sluiters hypotheek Q1 2012 t/m Q1 2020: n=323-600; Q1 2021: n = 600.

# Zeven op de tien gebruiken voorbehoud op financiering bij de aanschaf van een nieuwe woning

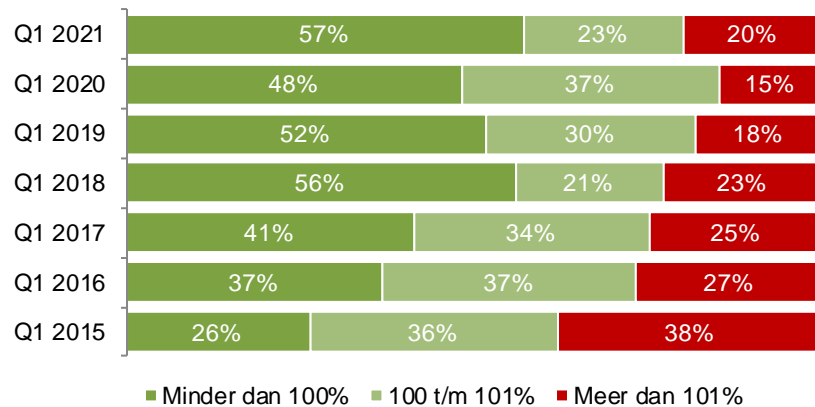
Gebruik gemaakt van voorbehoud op (hypotheek)financiering?



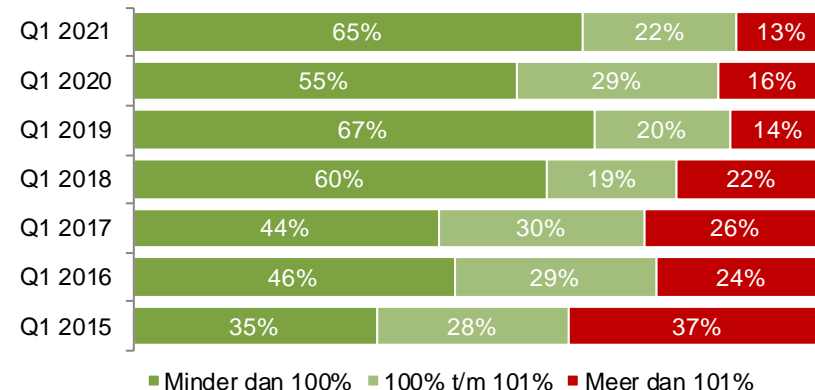
- 70% van degenen die een hypotheek hebben gesloten voor de aanschaf van een nieuwe woning, hebben hierbij gebruikt gemaakt van een voorbehoud op financiering. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar.

# Starters hebben een hogere LTV dan doorstromers

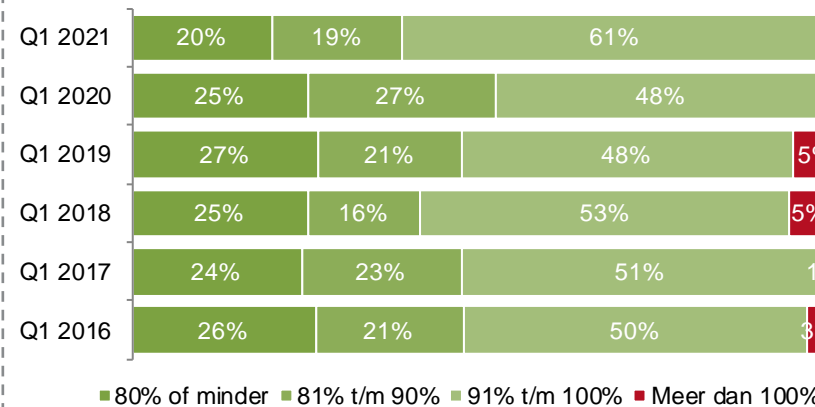
Loan to Value – Starters



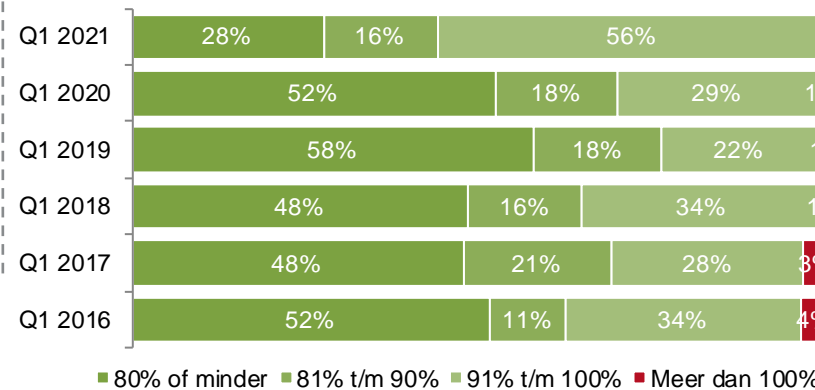
Loan to Value – Doorstromers



Loan to Income- Starters



Loan to Income - Doorstromers



In 2013 mocht de maximale hypotheek niet hoger zijn dan 105% van de waarde van het huis. Dit percentage is ieder jaar met 1%punt verlaagd tot 100% in 2018. Een hypotheek moet steeds meer in verhouding staan met de waarde van het huis: Loan to Value. Door het gebruik van wettelijke uitzonderingen is een LTV van > 100% echter nog steeds mogelijk.

### Loan to Value (LTV)

Hypotheekbedrag / Koopbedrag \* 100

T.b.v. datavalidatie is er een checkvraag ingebouwd indien LTV > 101: Weet u zeker dat de zojuist opgegeven bedragen juist zijn?

### Loan to Income (LTI)

Hypotheekbedrag / Maximale hypotheekbedrag \* 100

De LTV/LTI kan alleen berekend worden indien zowel het hypotheekbedrag, het koopbedrag / max. hypotheekbedrag en het inkomen bekend is. In Q1 2021 was de LTV voor 84% van de respondenten bekend (n = 267) en de LTI voor 61% (n = 197).

Loan to Value - Loan to Income Basis: Alle starters en doorstromers waar de Loan to Value/Loan to Income van bekend is

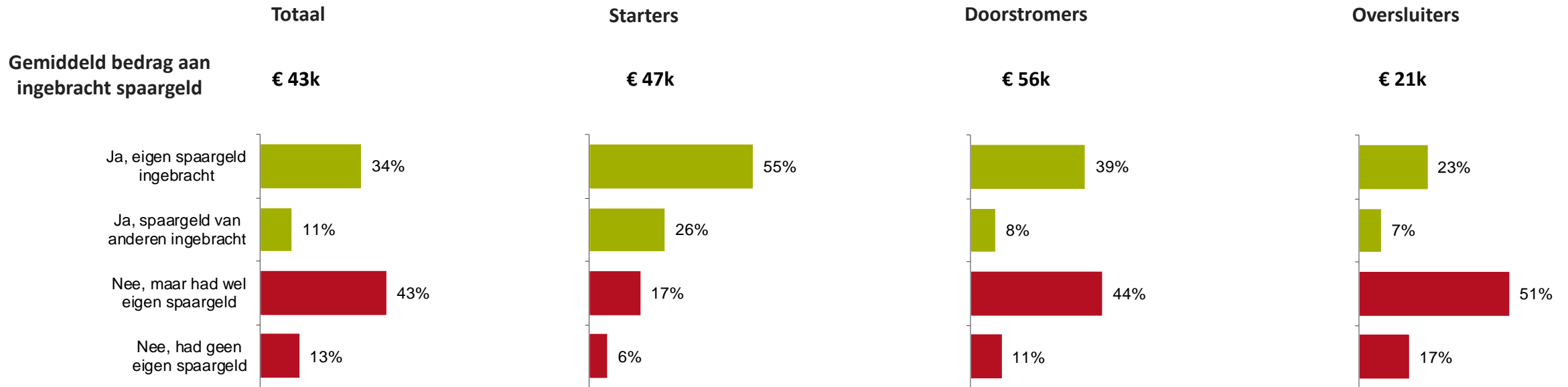
LTV Starters: Q1 2021 n = 94 (66%\*); Doorstromers: Q1 2021: n=206 (84%). LTI Starters: Q1 2020: n = 75 (66%\*\*); Doorstromers: n=122 (59%\*\*)

\* % van doelgroep voor wie zowel hypotheekbedrag en koopbedrag bekend is

\*\* % van doelgroep voor wie zowel hypotheekbedrag en inkomen bekend is

# Starters leggen gemiddeld €47.000 spaargeld in om hun hypotheekbedrag te verlagen

Verlagen hypotheekbedrag met spaargeld en gemiddelde hoeveelheid ingebracht spaargeld



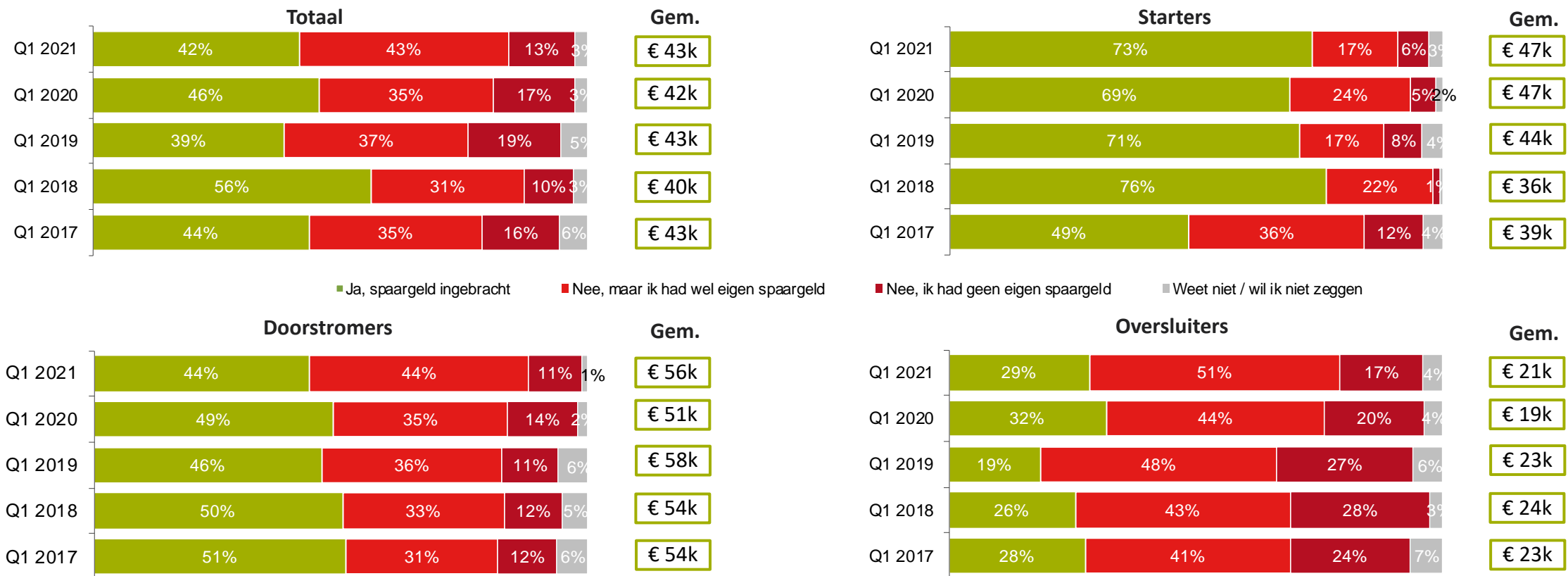
- Een derde (34%) van alle hypotheeksluiters heeft eigen spaargeld ingebracht om het hypotheekbedrag te kunnen verlagen. Starters doen dit in ruim de helft (55%) van de gevallen en brengen dan gemiddeld € 47.000 in. Starters leggen daarnaast ook vaker dan gemiddeld spaargeld van anderen in (26%).
- Doorstromers die spaargeld inbrengen om het hypotheekbedrag te verlagen, leggen gemiddeld € 56.000 in. Zij kunnen vaak de overwaarde van hun vorige woning gebruiken en hebben daardoor meer spaargeld ter beschikking.

Heeft u spaargeld ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen? *Basis: Alle recente sluiters: n=600; Starters: n=114, Doorstromers: n=206; Oversluiters: n=182.*  
Hoeveel spaargeld heeft u ingebracht? *Basis: Alle recente hypotheeksluiters waarvan bekend is hoeveel spaargeld ze hebben ingebracht, Totaal: n=253; Starters: n=84; Doorstromers: n=92; Oversluiters: n=52.*



# Ondanks de stijgende huizenprijzen blijft het ingelegde spaargeld gelijk aan de afgelopen jaren

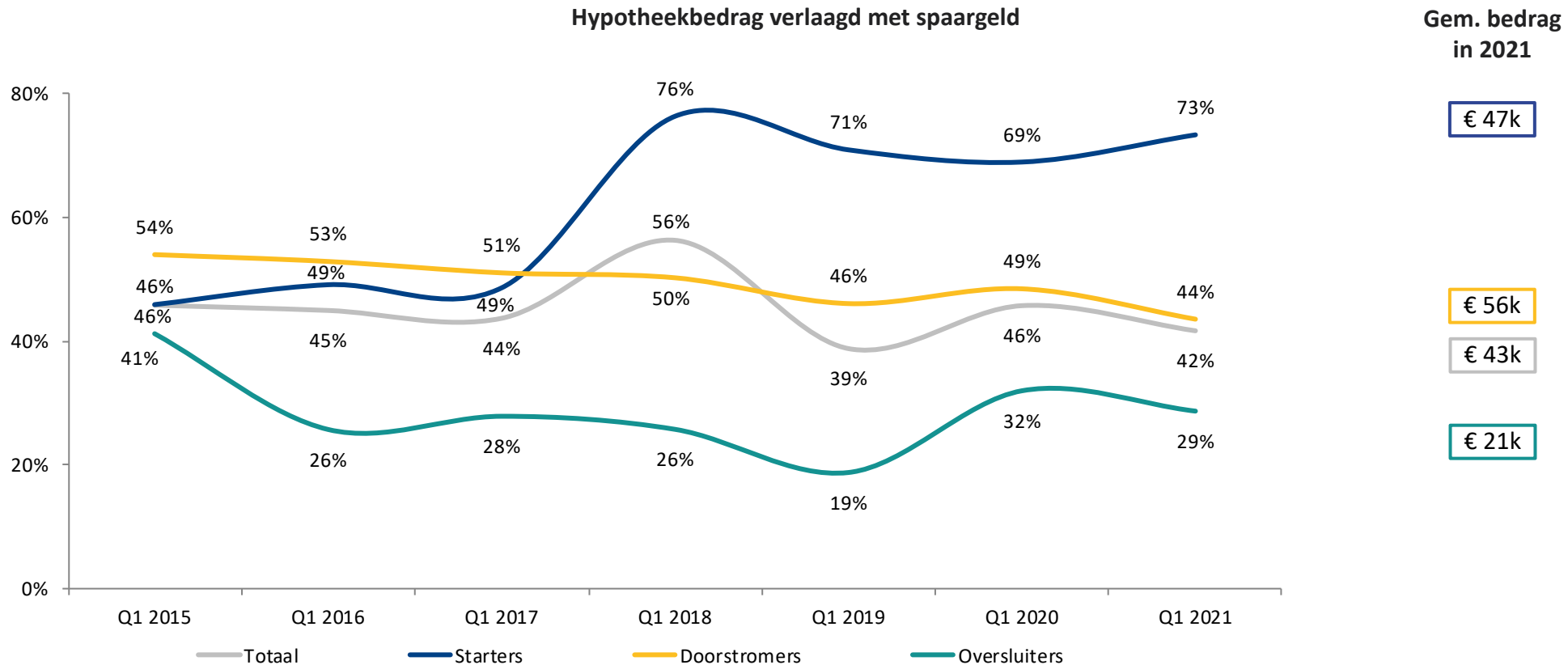
Verlagen hypotheekbedrag met spaargeld en gemiddelde hoeveelheid ingebracht spaargeld



Heeft u spaargeld ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen? Basis 2021: Totaal: n=600; Starters: n=114; Doorstromers: n=204; Oversluiters: n=184.

NB2. Vanaf 2020 zijn er meerdere antwoordopties voor "spaargeld ingebracht" (eigen spaargeld of dat van anderen), om te vergelijken zijn deze hier samen genomen en wordt het percentage voor alle unieke respondenten getoond.

# Bijna driekwart van de starters heeft het hypotheekbedrag verlaagd met behulp van spaargeld

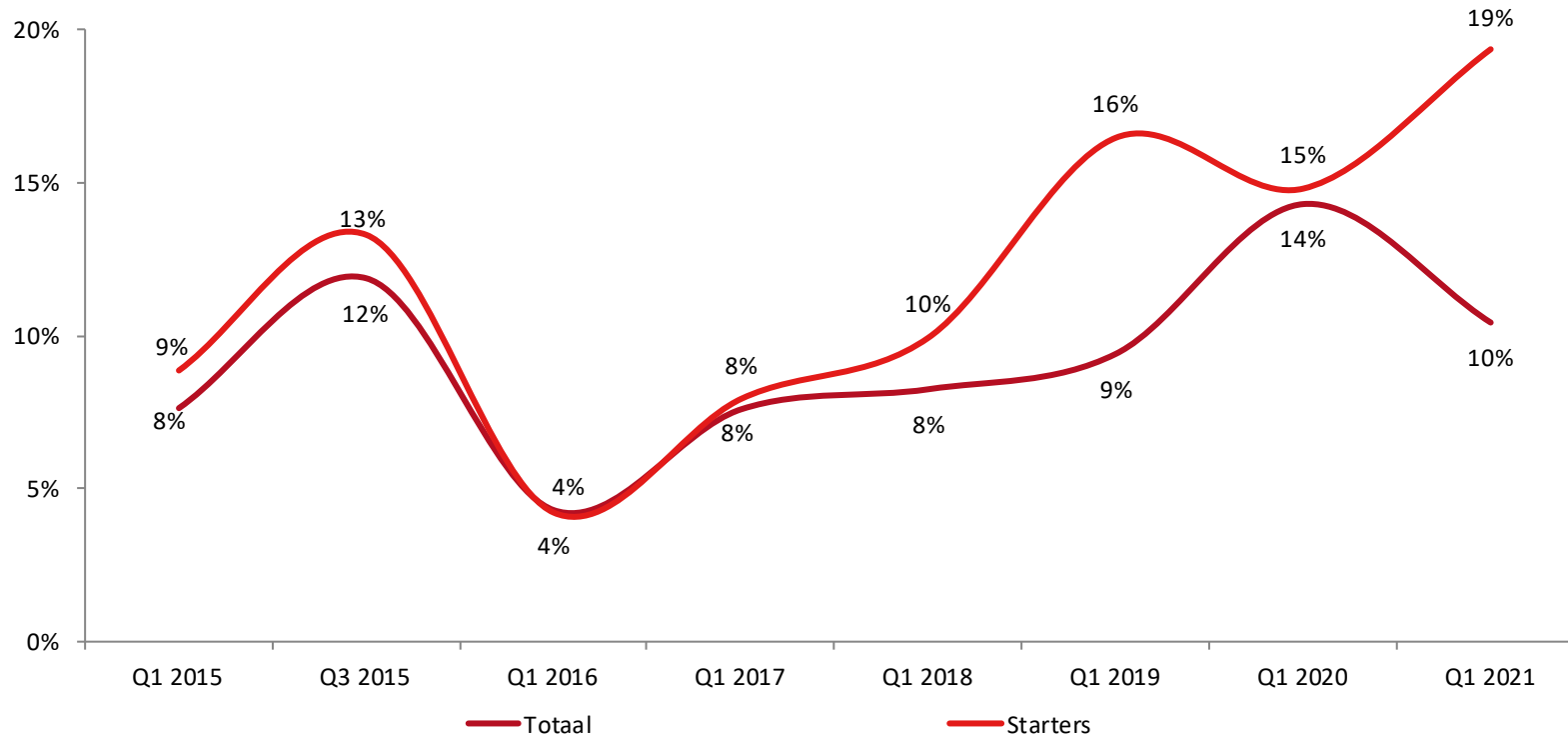


Heeft u spaargeld ingebracht om tot een lager hypotheekbedrag te komen? Basis 2021: Totaal: n=600; Starters: n=114; Doorstromers: n=204; Oversluiters: n=184.

NB2. Vanaf 2020 zijn er meerdere antwoordopties voor "spaargeld ingebracht" (eigen spaargeld of dat van anderen), om te vergelijken zijn deze hier samen genomen en wordt het percentage voor alle unieke respondenten getoond.

# Een op de vijf starters maakt gebruik van een consumptief krediet om hun hypotheekbedrag te verlagen

Verlagen hypotheekbedrag met een consumptief krediet



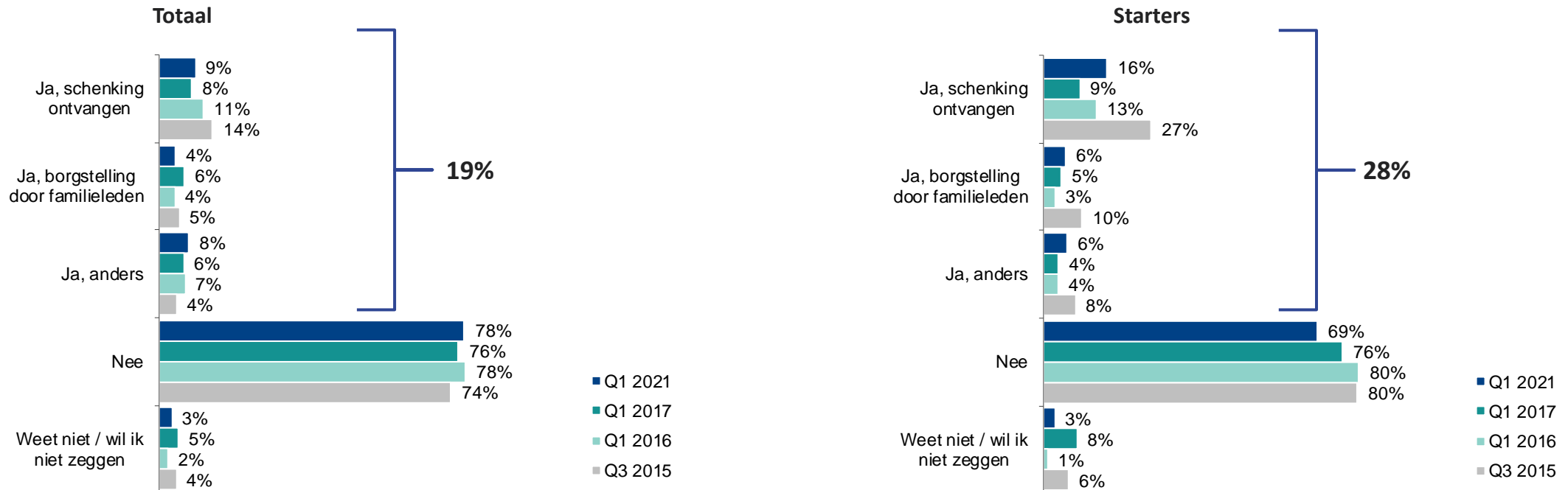
- Hypotheeksluiters hebben minder vaak consumptief krediet gebruikt om de financiering rond te krijgen dan vorig jaar (2021: 10%; 2019: 14%). Een op de vijf (19%) starters heeft consumptief gebruikt en dat is vergelijkbaar met 2020 (toen 15%).
- Jongeren (18-34 jaar) hebben vaker consumptief krediet nodig dan ouderen (20%; 35-49 jaar: 12%; 50-54 jaar: 6%; 50+ jaar: 2%).
- Recente sluiters die hun hypotheek via een zelfstandig adviseur hebben afgesloten, maken minder vaak gebruik van consumptief krediet dan gemiddeld (6%), terwijl er bij hypotheekketens juist vaker dan gemiddeld gebruik wordt gemaakt van consumptief krediet (22%).

Heeft u een consumptief krediet afgesloten om de financiering rond te krijgen?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters Q1 2015-Q1 2020: n = 401-600; Q1 2021: n = 600). Basis: Alle Starters Q1 2015-Q1 2020: n = 132-170; Q1 2021: n = 114)

# Ruim een kwart van de starters verlaagt het hypotheekbedrag met een schenking of borgstelling door familieleden

Verlagen hypotheekbedrag op andere manier dan consumptief krediet  
(meerdere antwoorden mogelijk)



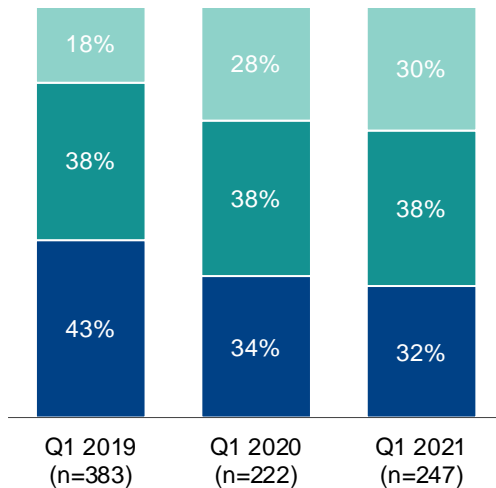
- Een vijfde (19%) van de hypotheeksluiters is door middel van een andere manier dan consumptief krediet of spaargeld tot een lager hypotheekbedrag gekomen. Dit is vergelijkbaar met 2017, toen deze vraag voor het laatst gesteld werd (ook 19%).
- Onder starters ligt dit percentage in 2021 hoger dan onder alle sluiters (28%), maar ook hoger dan het percentage onder sluiters in 2017 (toen 16%). Starters krijgen met name vaker een schenking dan gemiddeld (16%; alle sluiters: 9%).

Bent u met behulp van andere manieren dan consumptief krediet tot een lager hypotheekbedrag gekomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

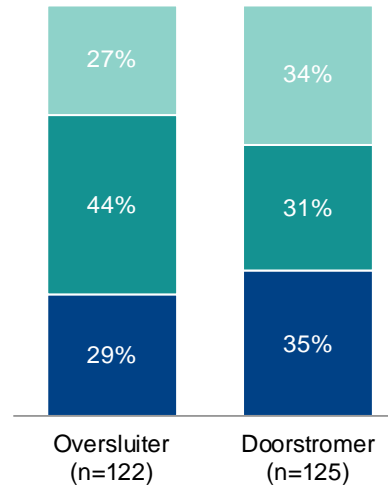
Basis: Alle respondenten; totaal: Q3 2015-Q1 2017 n=401-457; Q1 2021: n=600 Starters: Q3 2015-Q1 2017 n=142-170; Q1 2021: n=114.

# Drie op de tien die voorheen een aflossingsvrij hypotheekdeel had, heeft dit voor de nieuwe hypotheek vergroot

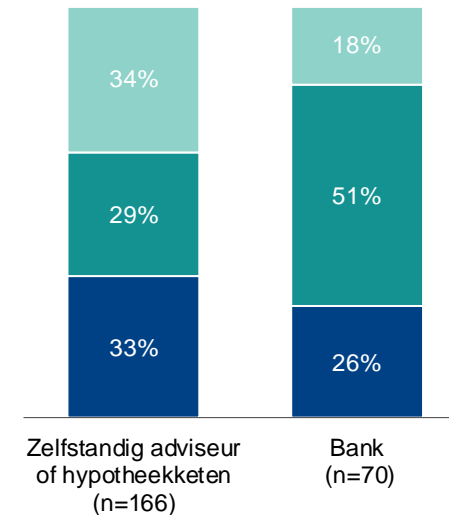
Hoogte aflossingsvrij deel



Hoogte aflossingsvrij deel x Type sluiters



Hoogte aflossingsvrij deel x Kanaal van afsluiten

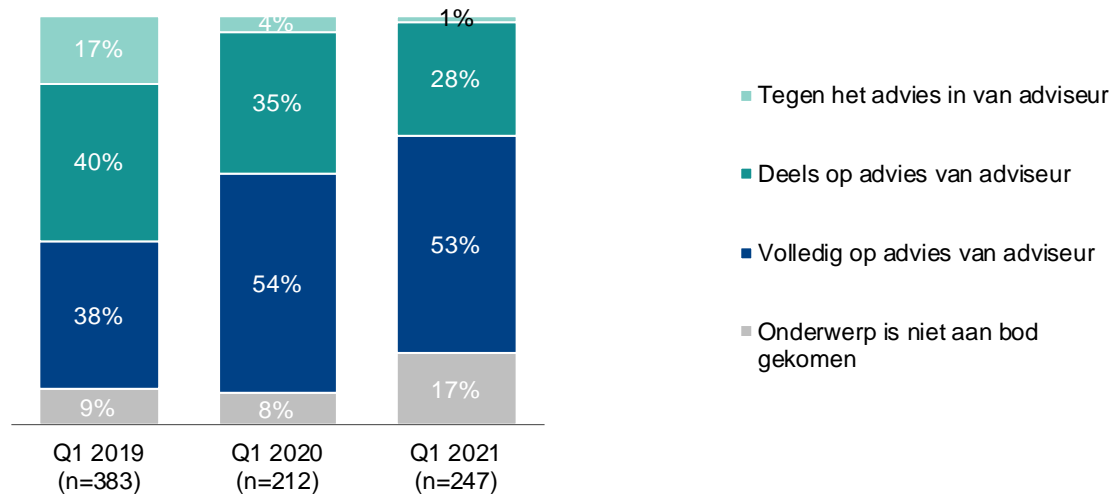


■ Bij nieuwe hypotheek kleiner dan bij vorige hypotheek ■ Bij nieuwe hypotheek hetzelfde als bij vorige hypotheek ■ Bij nieuwe hypotheek groter dan bij vorige hypotheek

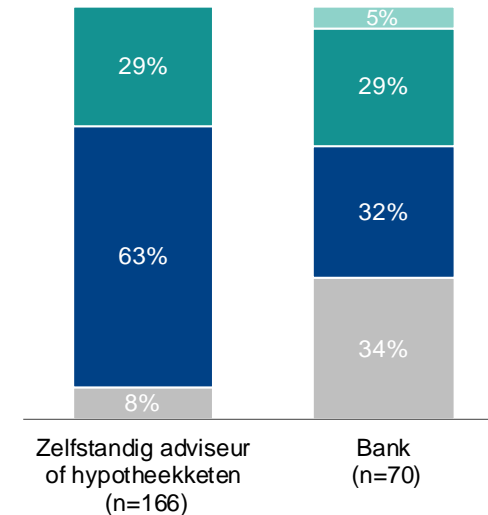
- Een derde (32%) van de doorstromers en oversluiters met een aflossingsvrij hypotheekdeel die voorheen ook al een aflossingsvrij deel hadden, geeft aan dat de nieuwe hypotheek een kleiner aflossingsvrij deel heeft. Drie op de tien (30%) heeft nu juist een groter aflossingsvrij deel dan eerst.
- Doorstromers en oversluiters die de hypotheek via een bank hebben gesloten, geven minder vaak dan gemiddeld aan dat het nieuwe aflossingsvrije hypotheekdeel groter is dan bij de vorige hypotheek (18%).

# Een op de zes oversluiters met aflossingsvrij hypotheekdeel zegt dat dit onderwerp tijdens advies niet aan bod is gekomen

Advies adviseur m.b.t. aflossingsvrij deel



Advies adviseur m.b.t. aflossingsvrij deel x kanaal van afsluiten



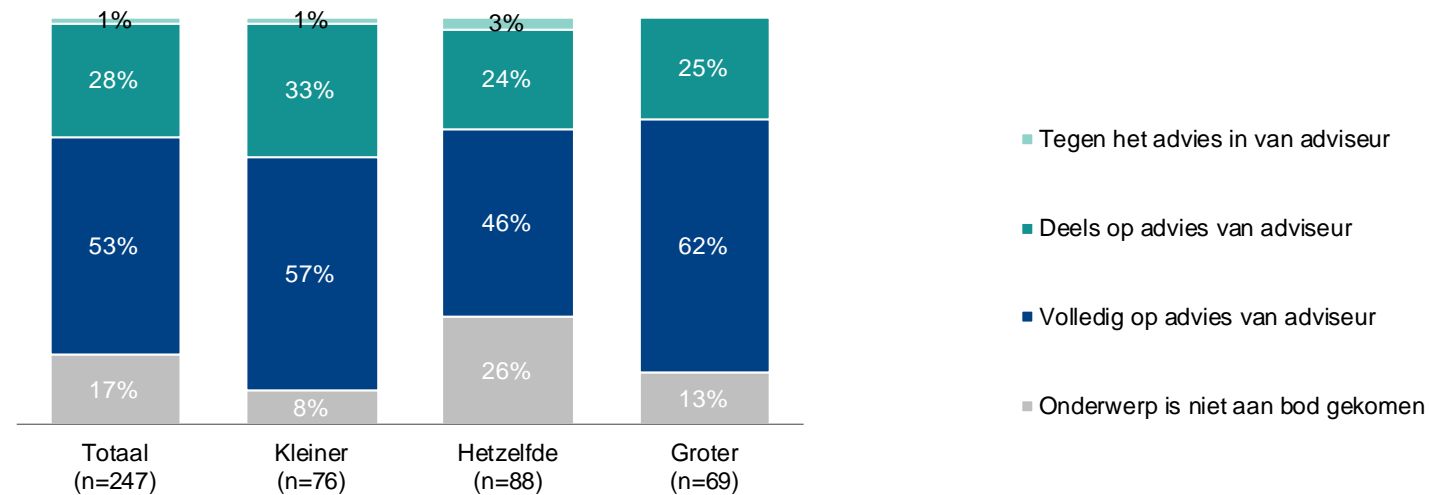
- Acht op de tien doorstromers en oversluiters (81%) heeft de hoogte van het aflossingsvrije deel deels of volledig bepaald op advies van de adviseur. Men gaat steeds minder vaak in tegen het advies van de adviseur (2019: 17%; 2020: 4%; 2021: 1%). Tegelijkertijd geeft men vaker aan dat het onderwerp niet aan bod is gekomen (2020: 8%; 2021: 17%).
- Een derde (34%) van de doorstromers die de nieuwe hypotheek via de bank heeft gesloten geeft aan dat het onderwerp niet aan bod is gekomen tijdens het adviesgesprek.

*Uw nieuw afgesloten hypotheek heeft een kleiner/even groot/groter aflossingsvrij deel dan uw vorige hypotheek. In hoeverre was dat op advies van uw adviseur?*

*Basis: Doorstromers en oversluiters met een veranderd aflossingsvrij deel die voorheen ook een aflossingsvrij deel hadden: Q1 2019: n=383; Q1 2020: n=212; Q1 2021: n = 247.*

# Negen op de tien sluiters die het aflossingsvrij deel heeft aangepast, deed dit (deels) op advies van de adviseur

Advies adviseur x hoogte nieuw aflossingsvrij deel t.o.v. vorige hypotheek



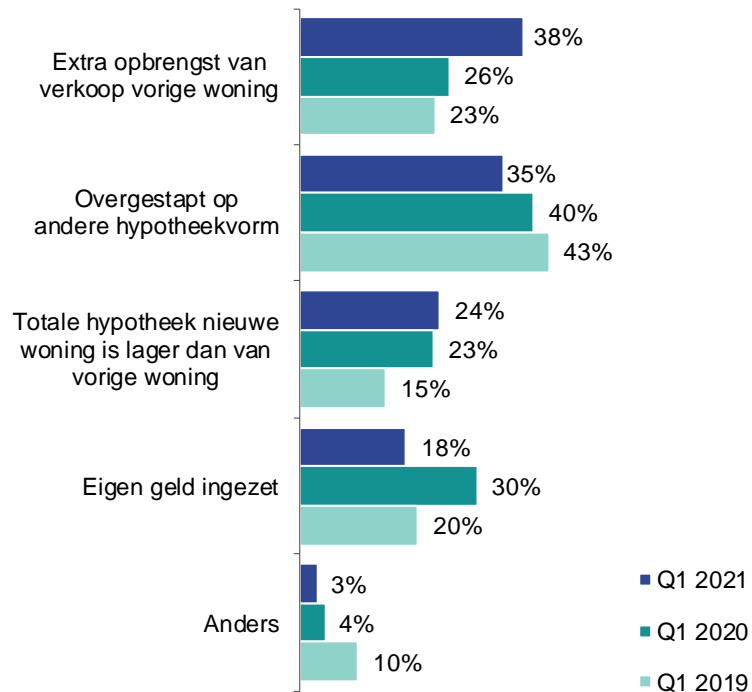
- Indien het aflossingsvrij deel van de nieuwe hypotheek gelijk is aan het aflossingsvrij deel van de vorige hypotheek, dan is er in een kwart (26%) van de gevallen niet over dit onderwerp gesproken met de adviseur. Wanneer er een verandering is in het aflossingsvrij deel, dan is het onderwerp ook vaker aan bod gekomen (kleiner: 92%; groter: 87%).
- Wanneer het nieuwe aflossingsvrij deel groter is dan het bij de vorige hypotheek was, dan is dit in 62% van alle gevallen volledig op advies van de adviseur. Dat is vaker dan voor hypotheeken waarbij het aflossingsvrij deel gelijk is gebleven (46%).

Is de hoogte van het aflossingsvrije deel van uw nieuwe hypotheek kleiner/gelijk/groter dan bij uw vorige hypotheek? *Basis: Alle doorstromers en oversluiters die voorheen ook een aflossingsvrij deel hadden X Uw nieuw afgesloten hypotheek heeft een kleiner/even groot/groter aflossingsvrij deel dan uw vorige hypotheek. In hoeverre was dat op advies van uw adviseur?*

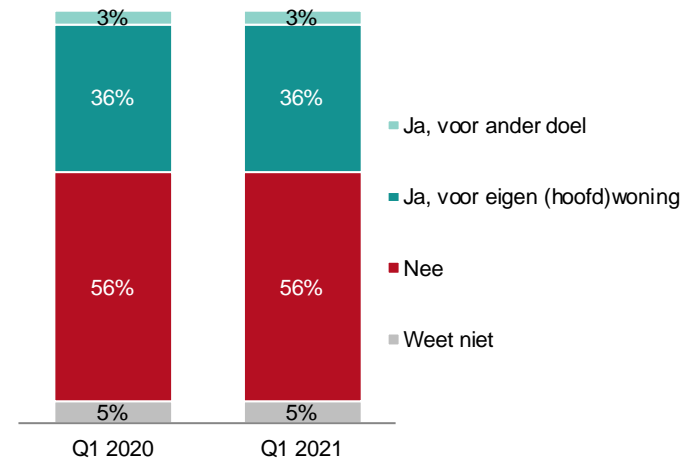
*Basis: Doorstromers en oversluiters met een veranderd aflossingsvrij deel die voorheen ook een aflossingsvrij deel hadden Totaal: n=247; nu kleiner dan bij vorige hypotheek: n=76; nu hetzelfde als bij vorige hypotheek: n=88; nu groter dan bij vorige hypotheek: n=69.*

# Een kleiner aflossingsvrij deel wordt vaker bekostigd met extra opbrengst bij het verkopen van de vorige woning

Bekostigen aflossingsvrij deel



Nieuw aflossingsvrij deel zonder renteaftrek



- Het verkleinen van het aflossingsvrije deel heeft men in 38% van de gevallen bewerkstelligd door de extra opbrengst van de verkoop van de vorige woning. Vorig jaar was dit nog 26%.
- Ruim een derde (35%) heeft dit bewerkstelligd door op een andere hypotheekvorm over te stappen en voor een kwart (24%) is de totale hypotheek van de nieuwe woning lager dan die van de vorige.
- De helft (50%) van de sluiters met een kleiner aflossingsvrij hypotheekdeel dan men op de vorige hypotheek had heeft een deel zonder rente-aftrek gesloten, vorig jaar was dit nog 39%.
- Het leningsdeel zonder rente-aftrek is vrijwel altijd voor de eigen hoofdwooning (97% van degenen met leningsdeel zonder rente-aftrek; 49% van het totaal).

Op welke wijze heeft u ervoor gezorgd dat het aflossingsvrije deel van uw nieuw gesloten hypotheek kleiner is dan bij uw vorige hypotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Doorstromers en oversluiters waarbij nieuwe hypotheek kleiner aflossingsvrij deel heeft dan vorige hypotheek Q1 2019-Q1 2020: n = 73-160; Q1 2021: n=76.

Heeft u een nieuw aflossingsvrij leningsdeel gesloten, waarover u geen rente-aftrek geniet?

Basis: Doorstromers en oversluiters waarbij nieuwe hypotheek kleiner aflossingsvrij deel heeft dan vorige hypotheek: Q1 2020: n = 73; Q1 2021: n=76

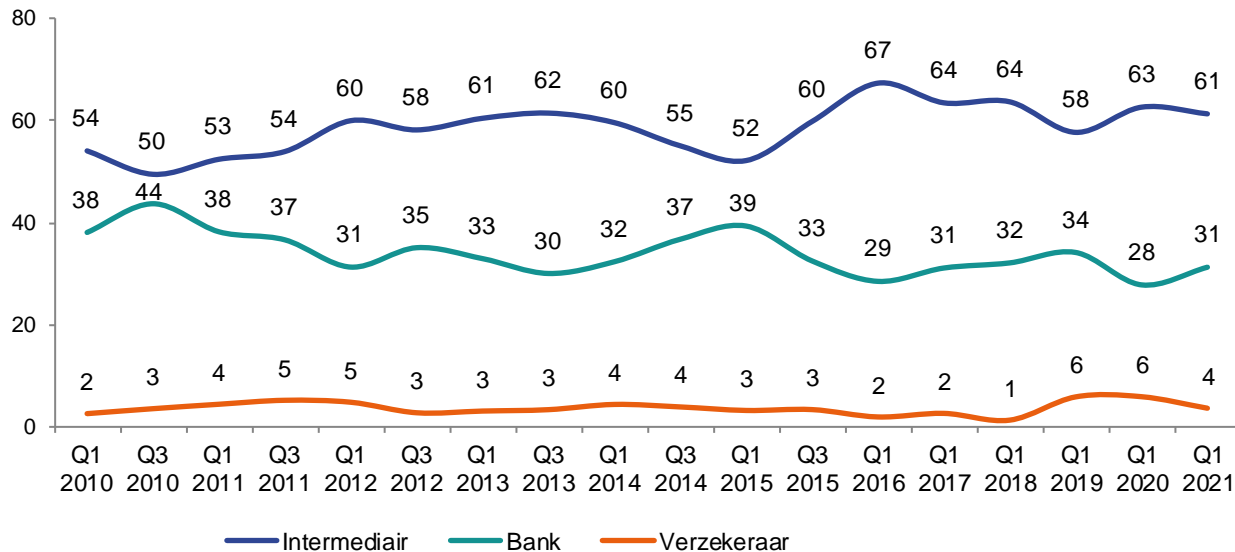


# Oriëntatie- en afsluitproces

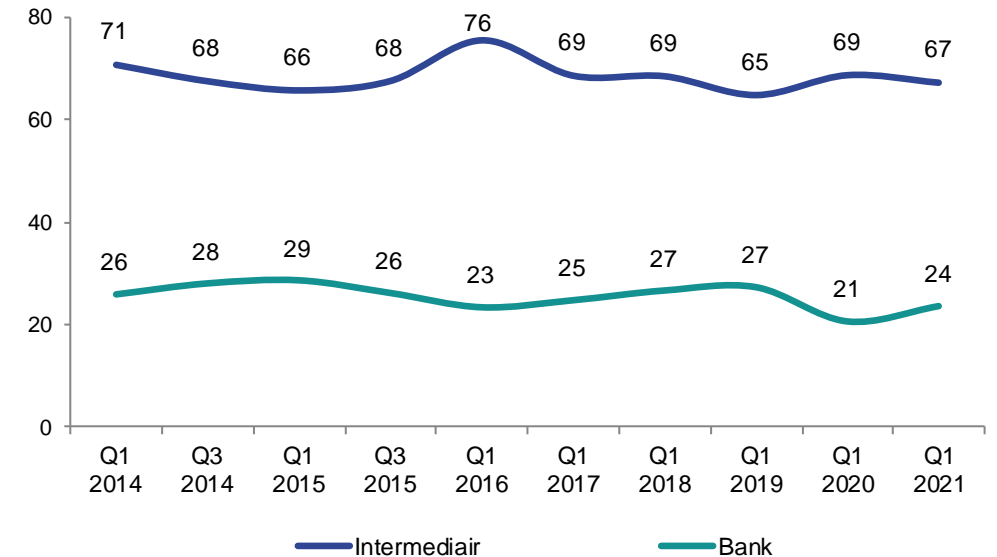


# Het intermediaire kanaal blijft het meest gekozen kanaal voor het afsluiten van een hypotheek

Kanaal van afsluiten - Totaal



Kanaal van afsluiten - Starters



- Het intermediaire kanaal wordt opnieuw het meest gebruikt voor het afsluiten van de hypotheek (61%), het betreft hier met name zelfstandig adviseurs (47%; hypotheekketens: 14%). De aandelen van de banken (31%) en verzekeraars zijn gelijk gebleven (4%).
- Ook onder starters zijn de aandelen van zowel het intermediair (67%) als de banken (24%) vergelijkbaar met vorig jaar.
- 6% van alle hypotheeksluiters heeft de hypotheek zelfstandig gesloten zonder tussenkomst van een adviseur (execution only). Starters, doorstromers, oversluiters en verbouwers verschillen hierin niet van elkaar.

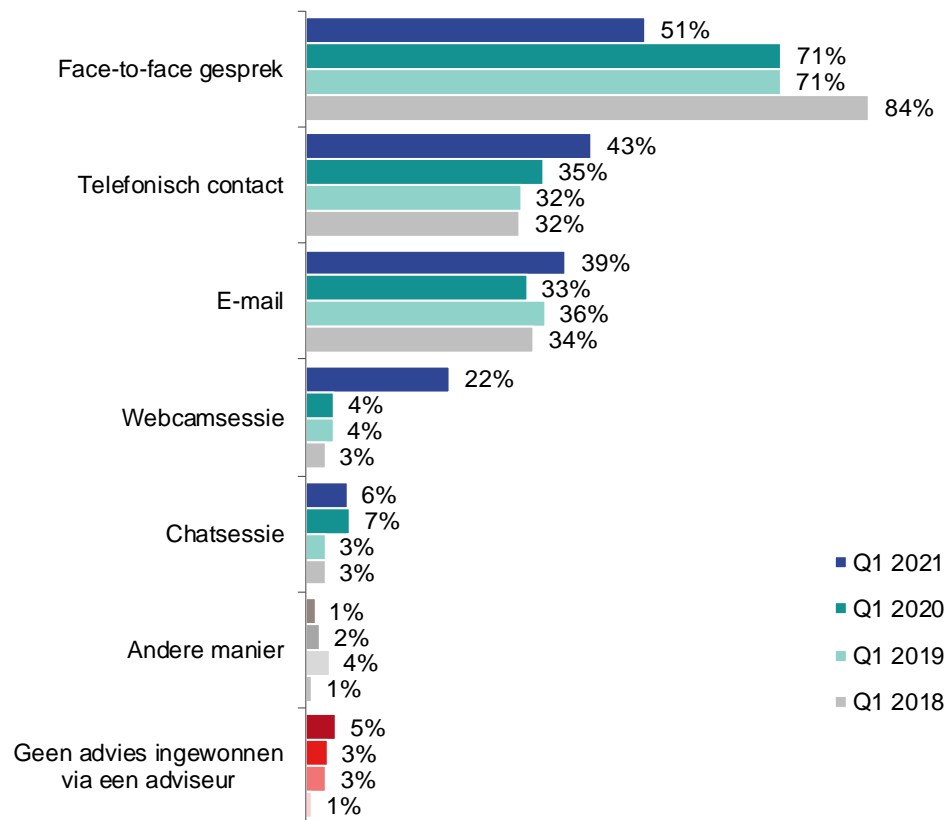
Via welk kanaal heeft u de hypotheek afgesloten?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters (Q1 2021: n = 600) (Q1 2010-Q1 2020: n = 323-600)

Alle starters (Q1 2021: n = 114) (Q1 2014-Q1 2019: n = 123-170)

# Corona zorgt voor verschuiving van offline naar online contact

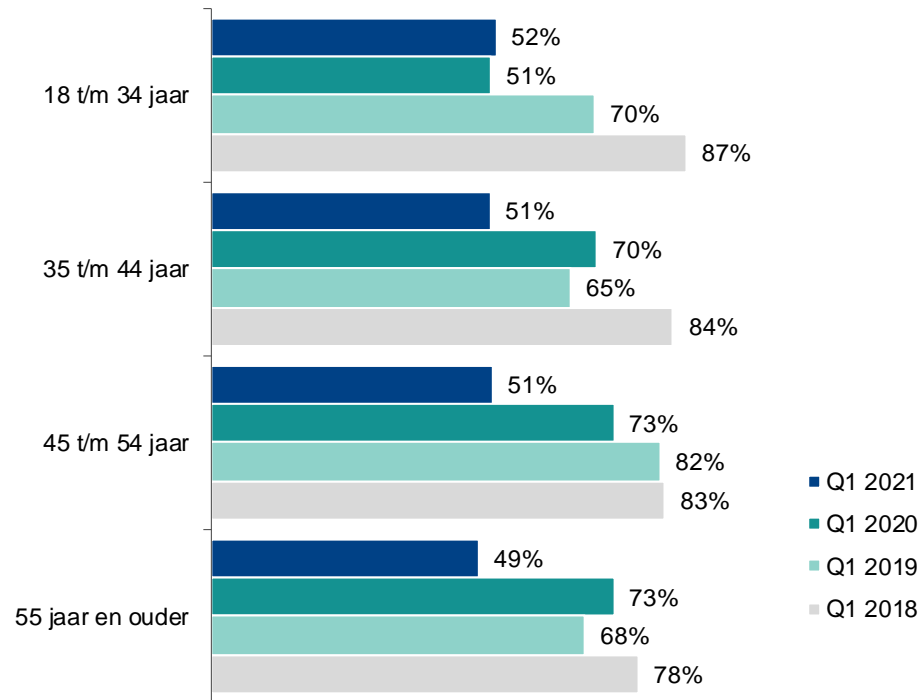
Wijze van contact met adviseur (meerdere antwoorden mogelijk)



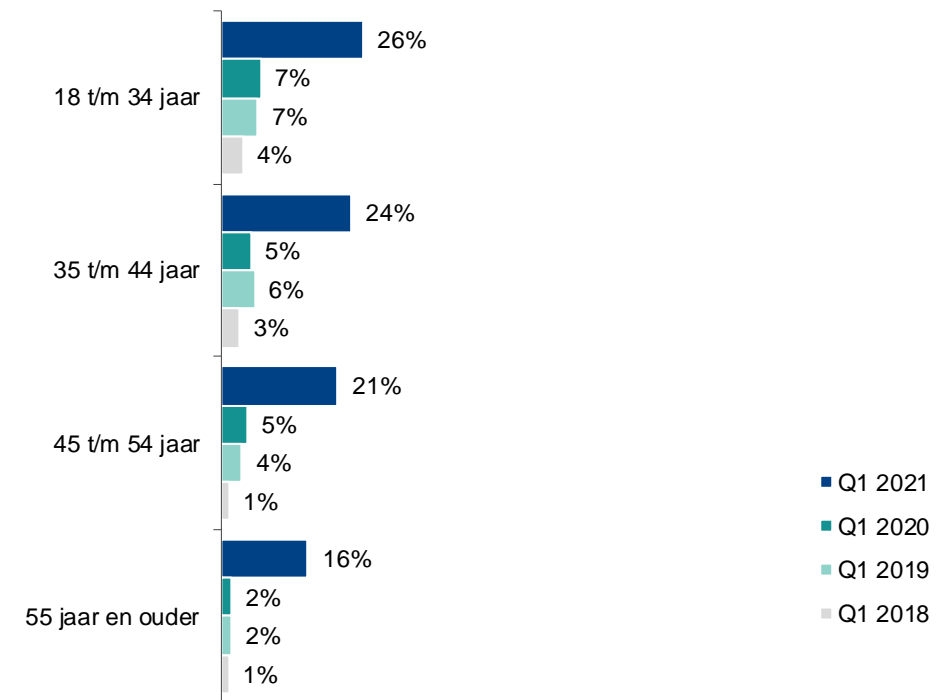
- De Coronacrisis heeft voor grote veranderingen gezorgd in de wijze waarop men contact heeft gehad met de hypotheekadviseur. Hoewel een face-to-facegesprek nog steeds het vaakst genoemd wordt (51%) is het aandeel flink afgenomen ten opzichte van vorig jaar (toen 71%).
- In plaats van het face-to-facegesprek wordt er nu veel meer gebruik gemaakt van webcamsessies (22%). Ook de aandelen van telefonisch contact (43%) en e-mail (39%) zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar.
- De verschuiving van face-to-face gesprekken naar online is vooral zichtbaar onder ouderen. Jongeren maakten vorig jaar namelijk ook al relatief weinig gebruik van face-to-face gesprekken en dat is dit jaar niet anders (2020: 51%; 2021: 51%).
- Bij banken wordt het minst gebruik gemaakt van face-to-face gesprekken (24%; zelfstandig adviseur: 65%; hypotheekketen: 65%) en juist relatief veel van webcamsessies (37%; zelfstandig adviseur: 15%; hypotheekketen: 14%).

# Verschuiving van face-to-face naar webcam vooral zichtbaar onder ouderen, jongeren maakten er eerder ook al weinig gebruik van

Wijze van contact met adviseur – face-to-face gesprek



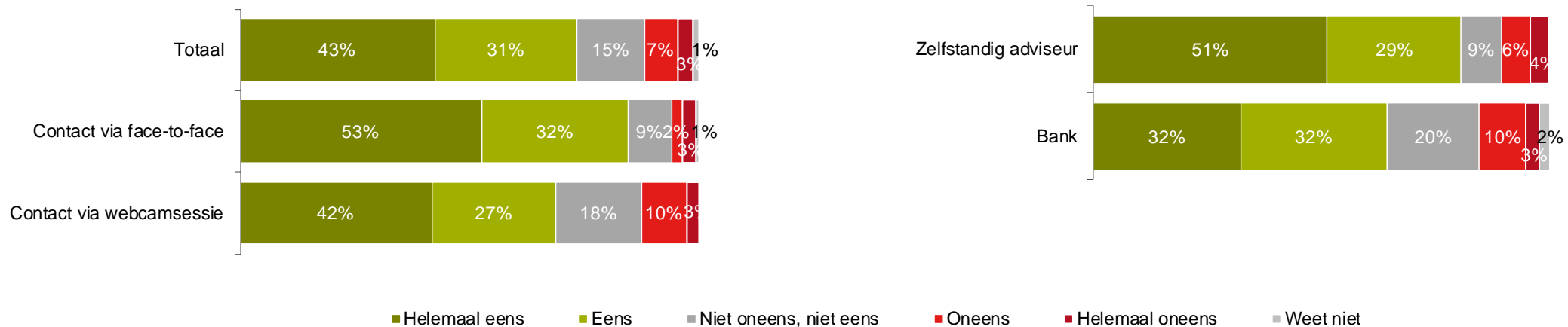
Wijze van contact met adviseur – webcamsessie



- De verschuiving van face-to-face gesprekken naar online is vooral zichtbaar onder ouderen. Jongeren maakten vorig jaar namelijk ook al relatief weinig gebruik van face-to-face gesprekken en dat is dit jaar niet anders (2020: 51%; 2021: 51%).

# Ondanks opkomst van online contact met de adviseur heeft de meerderheid een voorkeur voor een persoonlijk gesprek

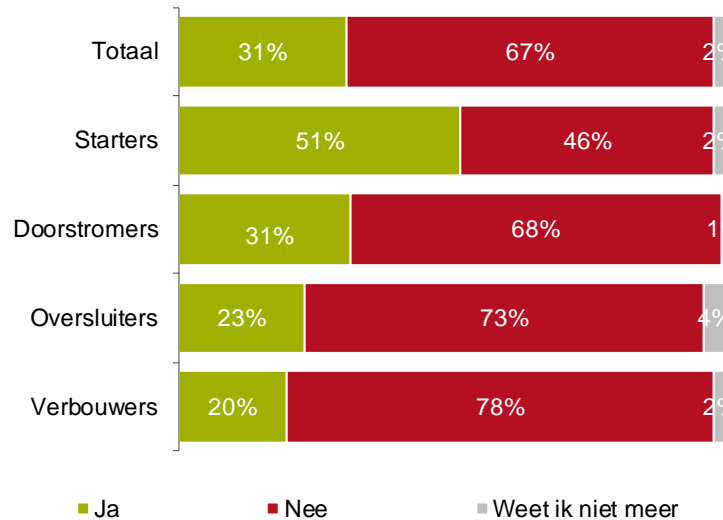
Stelling: “Financiële dienstverlening via persoonlijk gesprek sluit beter aan bij mijn behoefte dan via internet”



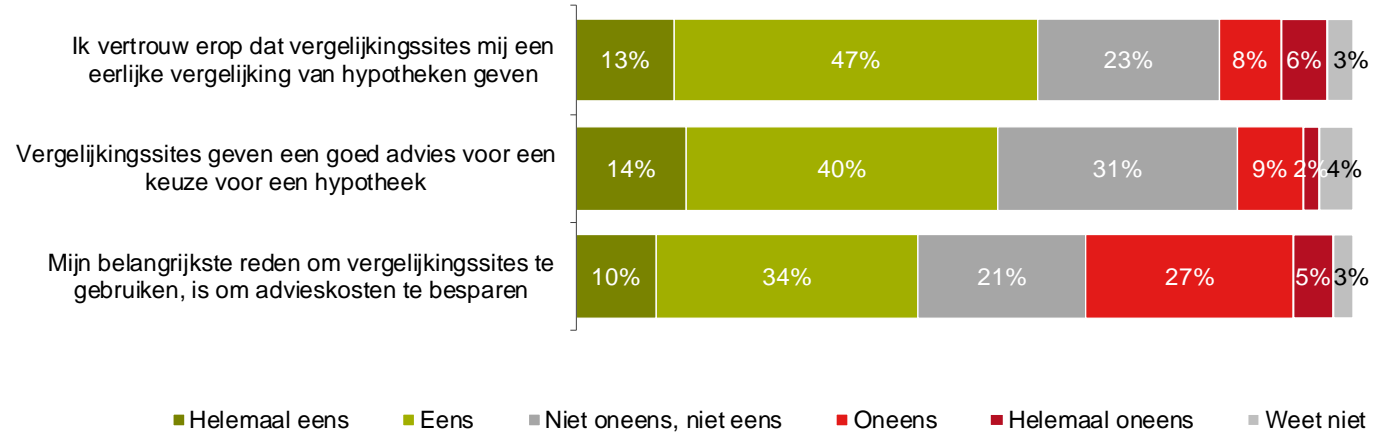
- Drie kwart van de hypotheeksluiters (73%) geeft bij financiële dienstverlening de voorkeur aan een persoonlijk gesprek in plaats van dienstverlening via internet.
- Sluiters die via een webcamsessie contact hebben gehad met de adviseur hebben minder vaak een voorkeur voor een persoonlijk gesprek dan wanneer het contact telefonisch of face-to-face is geweest (face-to-face: 85%; telefonisch: 80%; webcamsessie: 69%).
- Ook wanneer men via de bank heeft gesloten dan heeft men minder vaak deze voorkeur voor een persoonlijk gesprek dan wanneer via een zelfstandig adviseur is gesloten (adviseur: 81% vs. bank: 66%).

# Helft van de starters maakt gebruik van een vergelijkings-site tijdens het oriëntatieproces

Gesloten via vergelijkings-site



Stellingen m.b.t. vergelijkings-sites

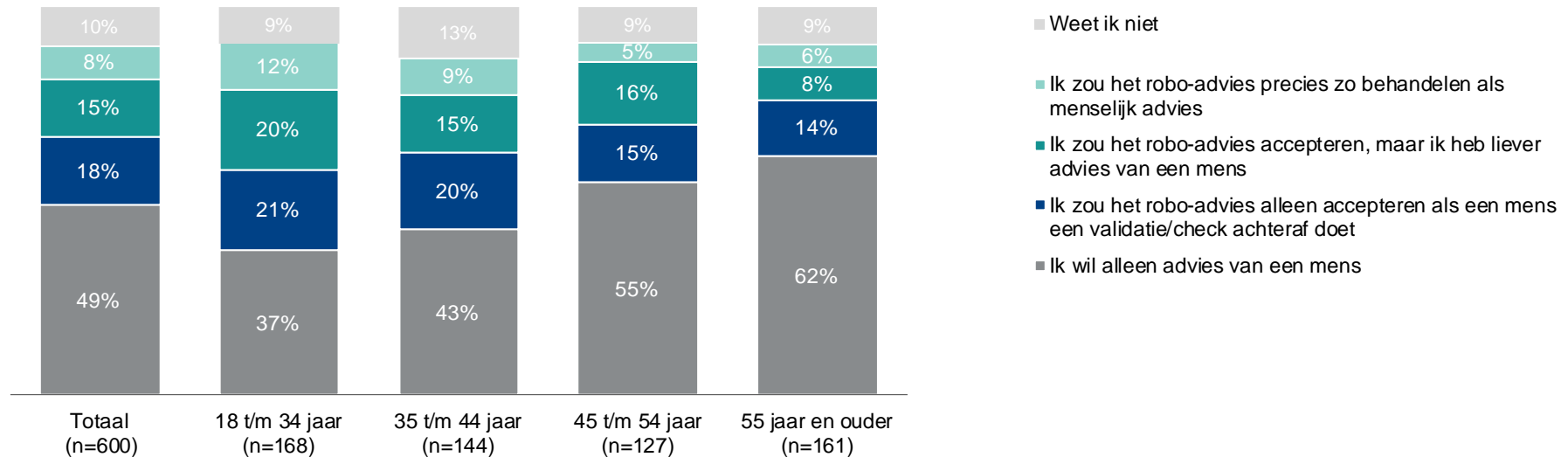


- 31% van de hypotheeksluiters heeft, ongeacht hoe de hypotheek werd afgesloten, gebruik gemaakt van een vergelijkings-site tijdens het oriëntatieproces. Met name starters (51%) maken hier gebruik van.
- Sluiters die gebruik hebben gemaakt van een vergelijkings-site vertrouwen hier niet volledig op. Zes op de tien (59%) meent dat zij een eerlijke vergelijking te zien krijgen en de helft (54%) vindt dat er goed advies gegeven wordt. Het besparen van advieskosten is voor minder sluiters een hoofdreden om vergelijkings-sites te gebruiken (eens: 44%; oneens: 32%).

Heeft u bij het afsluiten van de hypotheek gebruik gemaakt van een vergelijkings-site? Basis: Alle recente hypotheeksluiters n = 600; Starters: n=114; Doorstromers: n=206; Oversluiters: n=182; Verbouwers: n=98 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Basis stelling 1: Alle recente sluiters: n=600; stelling 2-4: Recente sluiters die gebruik hebben gemaakt van een vergelijkings-site bij het oriënteren op nieuwe hypotheek: n= 184

# Helft van de gebruikers zou, onder voorwaarden, hypotheekadvies van een algoritme accepteren

Hoe zou u hypotheekadvies van een algoritme (Robo-advies) behandelen?



- Steeds meer websites maken gebruik van geautomatiseerde systemen om klanten te helpen. Een van de bekendste voorbeelden hiervan is een chat-venster waarin de gebruiker zijn vragen kan stellen. De vraag wordt dan niet door een menselijke helpdesk beantwoord, maar door een algoritme dat de vraag analyseert. Indien de mogelijkheid bestaat dat hypotheekadvies ook via een algoritme gegeven zou worden (zogenaamd robo-advies) dan geeft de helft (49%) van de gebruikers aan alleen advies van een mens te willen.
- Ongeveer een vijfde (18%) van de sluiters zou het advies wel accepteren als dit achteraf nog door een mens gecontroleerd zou worden en iets minder dan een kwart (23%) van de sluiters zou robo-advies ook zonder menselijke validatie accepteren.
- Jongeren hebben minder moeite met het advies via een algoritme dan ouderen. Een derde (33%) van de jongeren zou robo-advies zonder menselijke validatie accepteren (35-44 jaar: 25%; 45-54 jaar: 21%; 55 jaar en ouder: 14%).

Stel dat u over uw hypotheekadvies van zo'n algoritme zou krijgen (robo-advies). Hoe zou u dat robo-advies behandelen?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters: n=600; 18-34 jaar: n=168; 35-44 jaar: n=144; 45-54 jaar: n=127; 55 jaar en ouder: n=161.

# Drie op de tien hypotheeksluiters niet op de hoogte van rentevoordeel bij een actieve betaalrekening

Betaalrekening bij dezelfde bank als waar de hypotheek loopt



- Ja, de betaalrekening liep daar al voor het sluiten van de hypotheek
- Ja, ik heb een nieuwe betaalrekening afgesloten om rentevoordeel op de hypotheek te verkrijgen
- Nee, maar ik wist wel dat ik rentevoordeel kon krijgen
- Nee, en ik wist ook niet dat ik rentevoordeel kon krijgen

- Sommige banken geven korting op de hypotheekrente wanneer de hypotheeksluiter ook een actieve betaalrekening heeft bij hen. Drie op de tien (30%) sluiters is echter niet op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Hypotheeksluiters openen echter niet vaak een aparte betaalrekening om gebruik te kunnen maken van de korting (5%). Een derde (32%) geeft aan dat zij al een betaalrekening bij de hypotheekaanbieder had en eveneens een derde (33%) was wel op de hoogte van mogelijke korting, maar heeft geen nieuwe betaalrekening geopend.

Heeft u uw betaalrekening bij dezelfde bank als waar uw hypotheek loopt?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters: n=600; Starters: n=114; Doorstromers: n=206; Oversluiters: n=182; Verbouwers: n=98

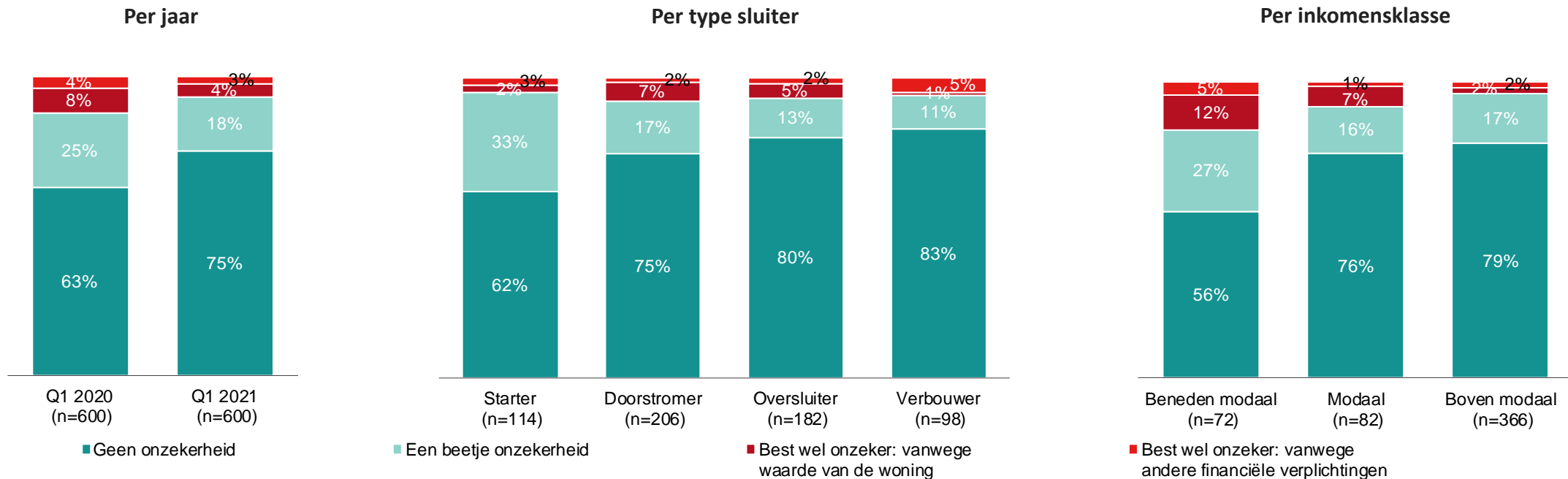


# Risico's tijdens afsluitproces



# Onzekerheid bij leningsaanvraag veruit het grootst bij inkomens beneden modaal

Mate van onzekerheid bij de leningsaanvraag



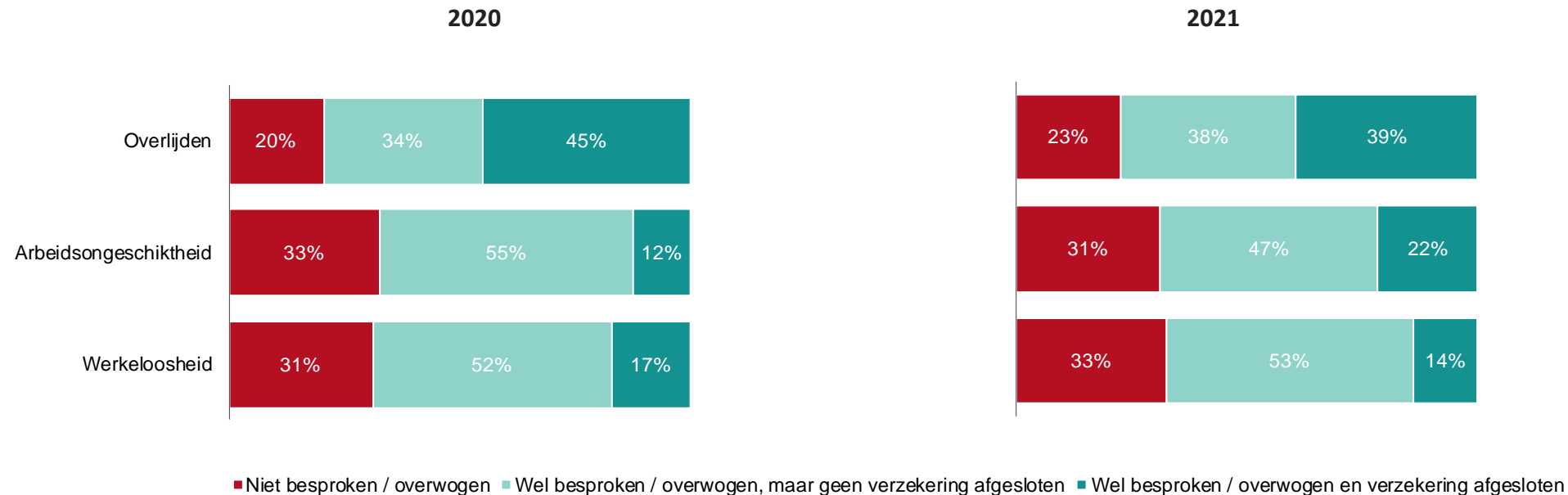
- Een kwart (25%) van de sluiters verkeerde bij de aanvraag in enige onzekerheid of de aanvraag geaccepteerd zou worden. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar (37%). Een op de vijftien sluiters (7%) was best wel onzeker en ook dit is minder dan vorig jaar (toen 12%).
- Starters hebben vaker dan andere doelgroepen enige onzekerheid (38%; doorstromers: 25%; oversluiters: 20%; verbouwers: 17%) en voor hen is er geen afname ten opzichte van vorig jaar. Jongeren geven daarnaast minder vaak dan ouderen aan dat zij geen onzekerheid hebben ervaren (18-34 jaar: 59%; 35-44 jaar: 72%; 45-54 jaar: 78%; 55+ jaar: 93%).
- Ook sluiters met een beneden modaal inkomen verkeren vaker dan gemiddeld in onzekerheid: 16% was best wel onzeker en 27% was een beetje onzeker of de aanvraag geaccepteerd zou worden.

In welke mate verkeerde u bij de aanvraag van de hypotheek in onzekerheid of de leningsaanvraag door de geldverstrekker geaccepteerd zou worden?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters Q1 2020: n = 600; Q1 2021: n=600

# Er wordt vaker een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid gesloten bij de hypotheekaanvraag

Besproken Risico's bij aanvraag hypotheek



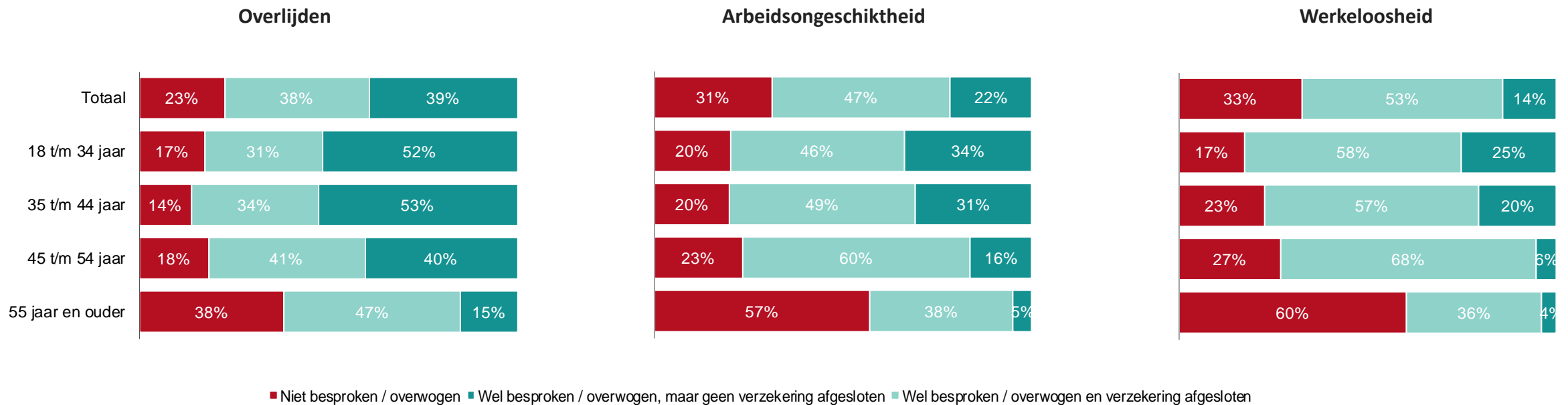
- Het risico van overlijden wordt het vaakst besproken bij het afsluiten van een hypotheek (77%). Voor dit risico wordt ook het vaakst een verzekering afgesloten (39%), maar minder vaak dan vorig jaar (45%). Arbeidsongeschiktheid of werkloosheid wordt in zeven op de tien gevallen besproken (resp. 69% en 67%).
- Ruim een vijfde (22%) van de sluiters heeft een arbeidsongeschiktheidsverzekering gesloten, dit is een toename ten opzichte van 2020 (12%). Ook overlijdensrisicoverzekeringen zijn vaker afgesloten dan vorig jaar (45% vs. 39%).
- Bij starters worden alle drie de verzekeringen vaker besproken en ook afgesloten dan bij andere doelgroepen (overlijden: 77% besproken, 39% gesloten; arbeidsongeschiktheid: 69% besproken, 22% gesloten; werkloosheid: 67% besproken, 14% gesloten). Dit is logisch omdat de kans bij hen ook het grootst is dat zij deze verzekeringen nog niet hebben.

Kunt u per risico aangeven wat voor u meest van toepassing is?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters Q1 2020: n = 600; Q1 2021: n=600.

# De risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkeloosheid worden vaak niet besproken met ouderen

Besproken risico's bij aanvraag hypotheek



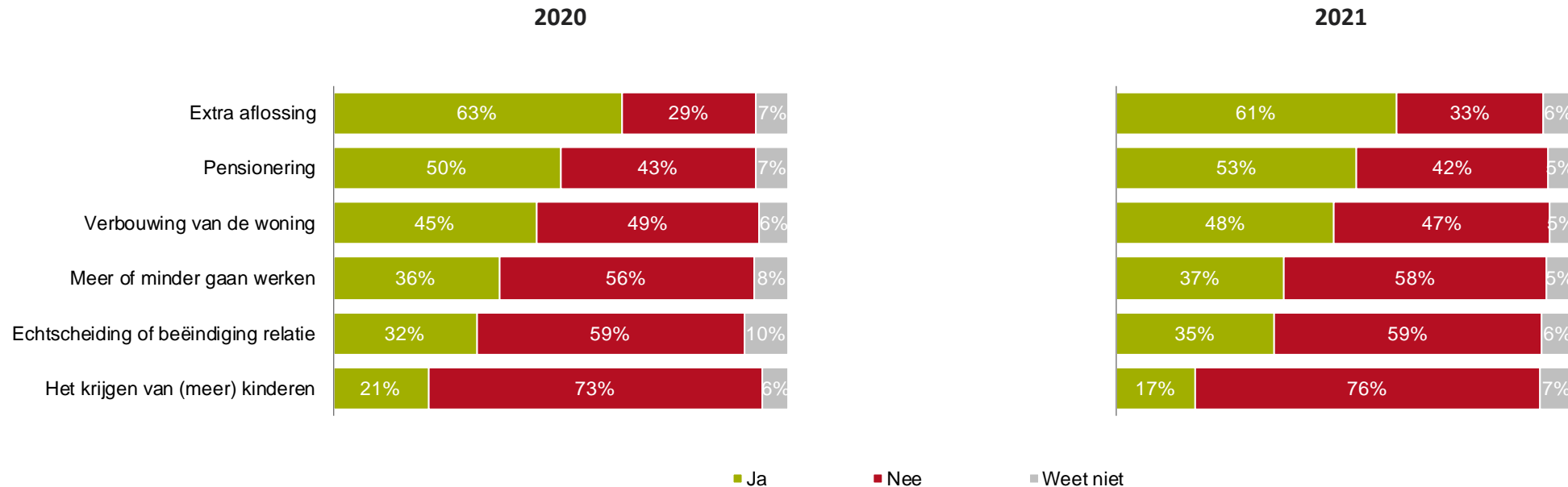
- Ouderen (55 jaar en ouder) geven voor alle drie de genoemde risico's vaker dan andere leeftijdscategorieën aan dat dit risico niet besproken of overwogen is tijdens de hypotheekaanvraag.
- Sluiters in de leeftijdscategorieën 18-34 jaar en 35-44 jaar sluiten vaker een verzekering tegen de genoemde risico's dan de ouderen leeftijdscategorieën. Net als bij starters, is de verklaring hier dat de kans groter is dat zij de verzekering nog niet hebben in vergelijking met ouderen dan wel de risico's minder goed zelf kunnen opvangen.

Kunt u per risico aangeven wat voor u meest van toepassing is?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters: totaal: n = 600; 18-34 jaar: n = 168; 35-44 jaar: n = 144; 45-54 jaar: n = 127; 55 jaar en ouder: n = 161

# Extra aflossing, pensionering en verbouwing worden het vaakst meegenomen in het hypotheekadvies

Meegenomen in het hypotheekadvies



- Bij het hypotheekadvies wordt het vaakst rekening gehouden met de mogelijkheid voor extra aflossen (61%). Intermediairs houden hier vaker rekening mee dan banken (zelfstandig adviseurs (68%; hypotheekketen: 67%; bank: 49%).
- Pensionering (53%) en verbouwing van de woning (48%) worden in de helft van de gevallen meegenomen.
- Leeftijd is uiteraard een belangrijke factor of een onderwerp wordt meegenomen in het hypotheekadvies. Pensionering wordt vaker besproken ouderen (18-34 jaar: 44%; 35-44 jaar: 46%; 45-54 jaar: 62%; 55+ jaar: 61%), terwijl het krijgen van kinderen relatief vaak besproken wordt met jongeren (18-34 jaar: 39%; 35-44 jaar: 23%; 45-54 jaar: 2%; 55+ jaar: 1%). Op de volgende slide wordt voor ieder onderwerp een uitsplitsing gemaakt naar de verschillende leeftijdscategorieën.
- Er zijn geen verschillen in de mate waarin onderwerpen meegenomen worden in het hypotheekadvies ten opzichte van een jaar geleden.

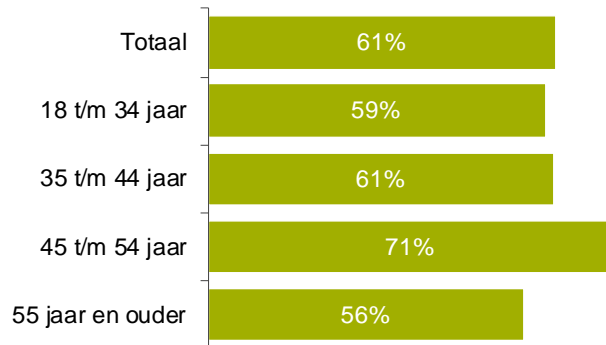
(Kunt u van de volgende situaties aangeven of daar in het hypotheekadvies rekening mee is gehouden?)

Basis: Respondenten die gebruik hebben gemaakt van een adviseur Q1 2020: n = 574; Q1 2021: n=562.

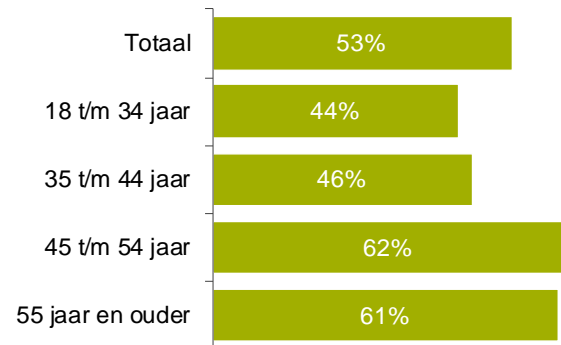
# Onderwerpen die meenomen worden in het hypotheekadvies zijn erg afhankelijk van de leeftijd van de sluiters

Meegenomen in het hypotheekadvies – Per leeftijdscategorie

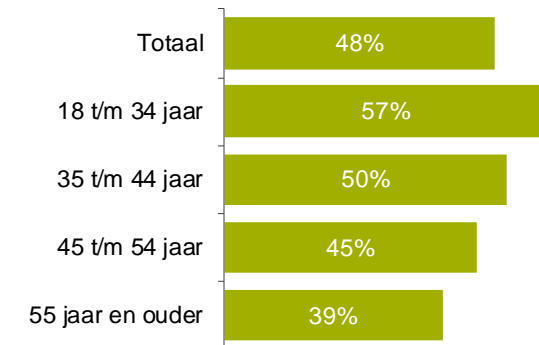
## Extra aflossing



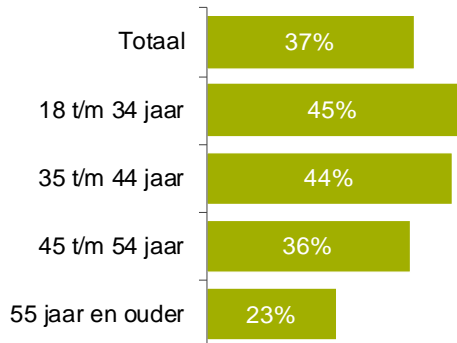
## Pensionering



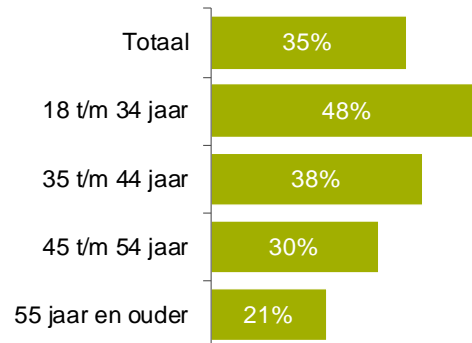
## Verbouwing



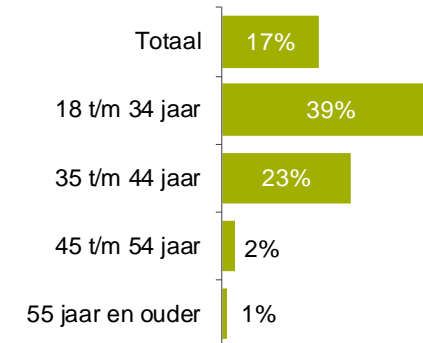
## Meer of minder gaan werken



## Echtscheiding of beëindiging relatie



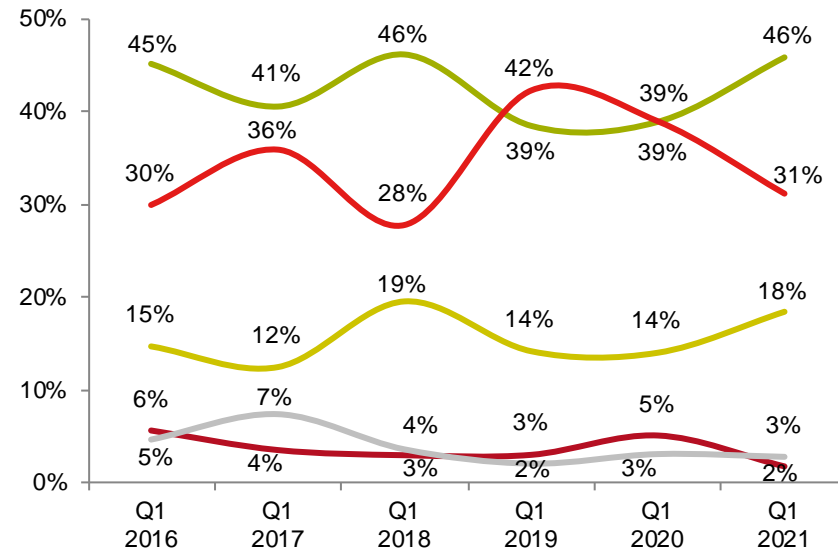
## Het krijgen van (meer) kinderen



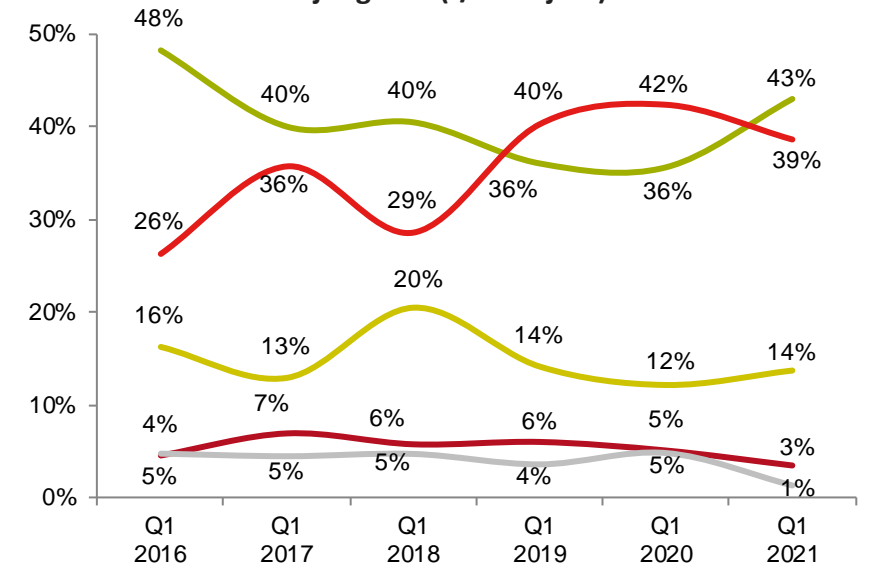
Kunt u van de volgende situaties aangeven of daar in het hypotheekadvies rekening mee is gehouden? Respondenten die gebruik hebben gemaakt van een adviseur, Totaal: n = 562; 18-34 jaar: n = 153; 35-44 jaar: n = 139; 45-54 jaar: n = 124; 55 jaar en ouder: n = 146

# Aan een derde van de starters wordt door de adviseur niet gevraagd of men een openstaande studieschuld heeft

Naar studieschuld gevraagd onder starters



Naar studieschuld gevraagd onder jongeren (t/m 34 jaar)

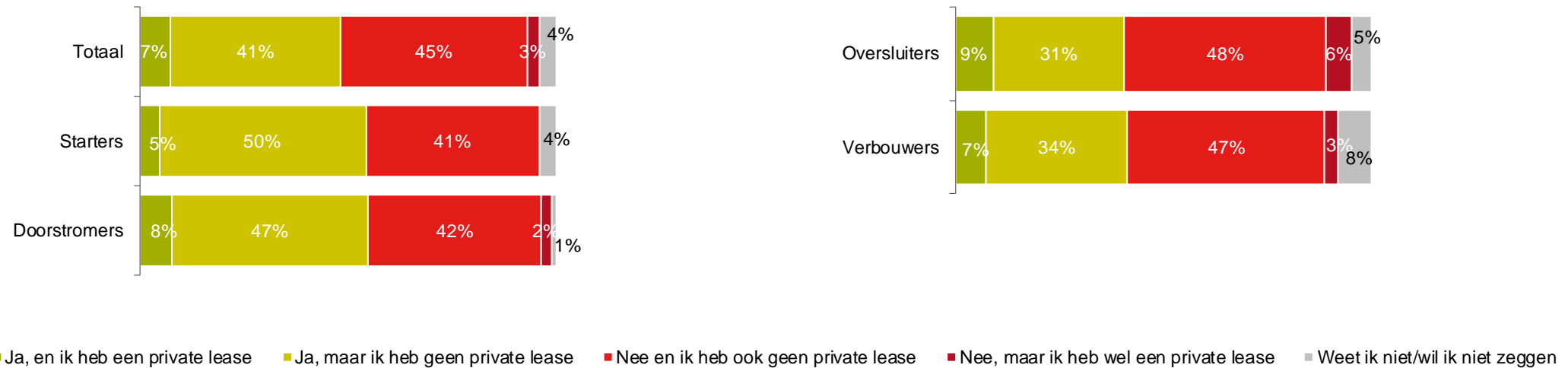


■ Ja, en ik heb ook een studieschuld   
 ■ Ja, maar ik heb geen studieschuld   
 ■ Nee en ik heb ook geen studieschuld   
 ■ Nee, maar ik heb wel een studieschuld   
 ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

- Bij starters wordt daarentegen juist vaker naar studieschuld gevraagd in vergelijking met vorig jaar (2020: 53%; 2021: 64%), maar ook dan komt dit voor hen belangrijke onderwerp in een derde (33%) van de adviesgesprekken niet aan bod.
- 42% van de jongeren (t/m 34 jaar) geeft aan dat er niet naar studieschuld is gevraagd, dat is vergelijkbaar met eerdere jaren (2019: 46%; 2020: 47%).

# Ook naar private lease wordt in de helft van de gevallen niet gevraagd door de adviseur

Naar private lease gevraagd



- Adviseurs vragen in de helft (48%) van de gevallen of men een private lease heeft.
- Bij starters en doorstromers wordt hier vaker naar gevraagd dan bij oversluiters en verbouwers (starters: 54%; doorstromers: 55%; oversluiters: 41%; verbouwers: 41%). Oversluiters hebben daarentegen juist vaker een private lease dan starters (15% vs. 5%).

Heeft uw adviseur gevraagd of u op dat moment een private lease had?

Basis: Recente hypotheeksluiters die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten: Totaal: n=562; Starter/Herintreder: n = 106; Doorstromers: n=201; Oversluiters: n=162; Verbouwers: n=93

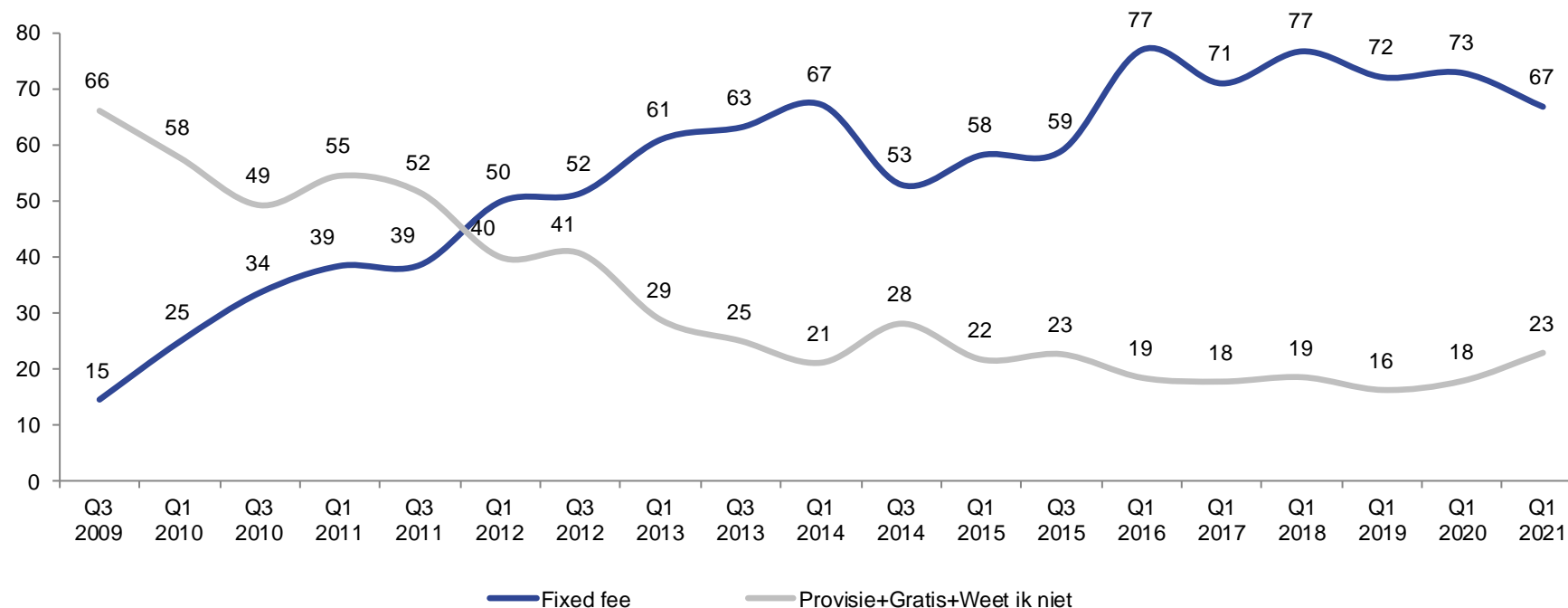


# Beloning en kosten



# Adviseurs worden in vergelijking met vorige jaren vaker beloond op een andere manier dan de gebruikelijke fixed fee

Beloning adviseurs – Intermediairs & banken

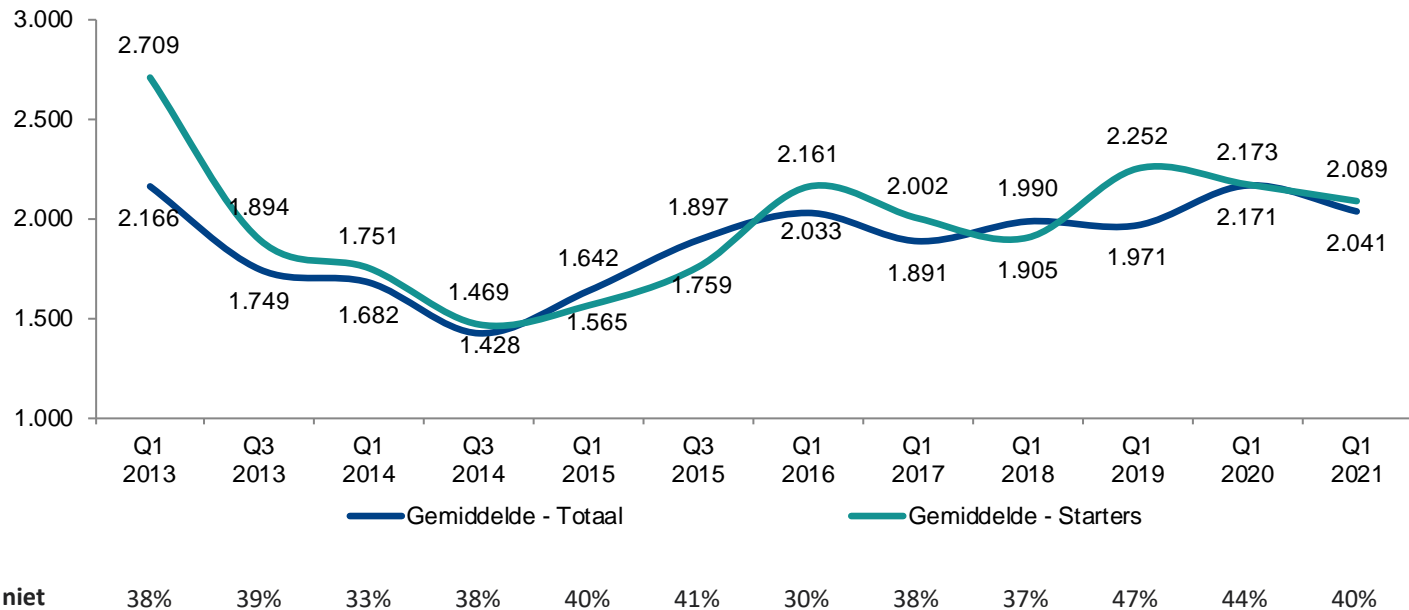


Beloning	Intermediair	Bank
Provisie	13%	9%
Gratis	6%	11%
Weet niet	4%	6%
<b>Totaal</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>

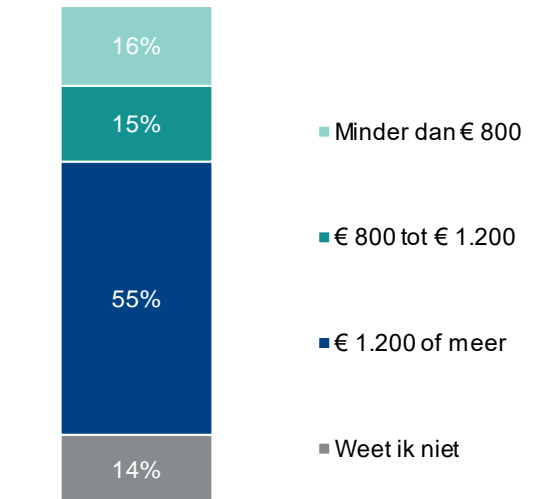
- Per 1 januari 2013 is het provisieverbod van kracht waardoor adviseurs niet meer via provisie mogen worden beloond. Hypotheekadviseurs worden nu dus via een fixed fee beloond.
- Twee derde (67%) van de hypotheeksluiters is hiervan op de hoogte, dat is het laagste percentage sinds 2015. Met name sluiters die de hypotheek via een zelfstandig adviseur hebben gesloten geven minder vaak dan een jaar geleden aan dat hun adviseur via een fixed fee werd beloond (2019: 79%; 2021: 67%).

# Advies- en afsluitkosten zijn het hoogst bij het intermediair en duidelijk lager bij banken

Advies- en afsluitkosten – gemiddelde en % 'weet niet'



Advies- en afsluitkosten



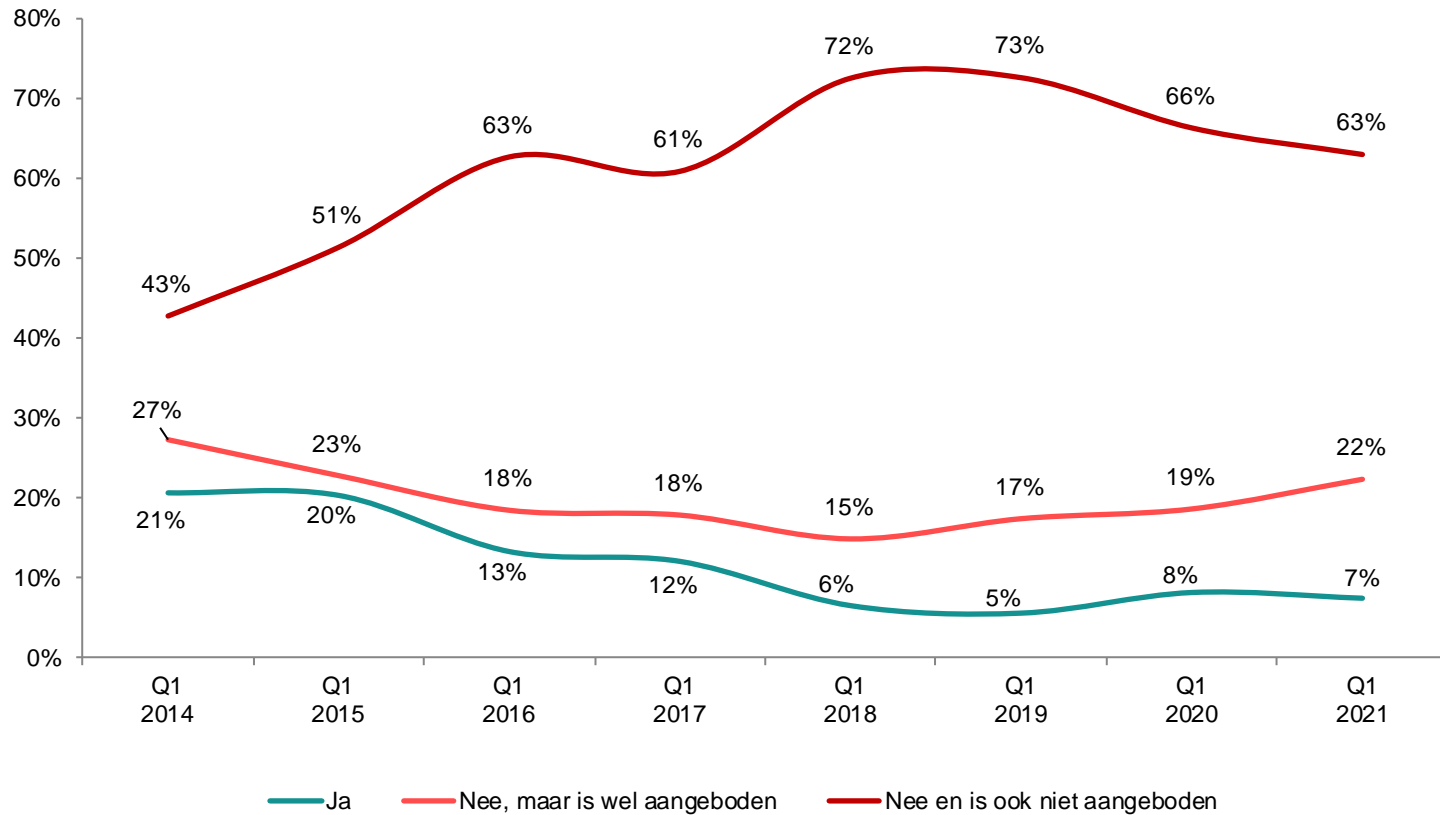
- Veel hypotheeksluiters weten precies niet wat zij betaald hebben voor hun hypotheekadvies en het afsluiten van de hypotheek (40%). Degenen die het wel weten, noemen gemiddeld een bedrag van € 2.041, dat is iets lager dan het jaar ervoor. Doorstromers betalen gemiddeld het meest (€ 2.257) en verbouwers het minst (€ 1.622).
- Bij hypotheekketens en zelfstandig adviseurs wordt gemiddeld meer betaald voor advies dan bij banken (respectievelijk € 2.681 en € 2.614 vs € 1.455).
- Indien hypotheeksluiters de kosten niet weten is aan hen gevraagd of ze deze wel globaal (in categorieën) wisten, de antwoorden van de sluiters die de kosten wel weten zijn in dezelfde categorieën ingedeeld om tot een totaalbeeld te komen. Hieruit blijkt dat de ruim de helft (56%) van de hypotheeksluiters meer dan € 1.200 heeft betaald voor de advies- en afsluitkosten.

Hoeveel heeft u in totaal betaald voor het hypotheekadvies en het afsluiten van de hypotheek?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters Totaal Q1 2013-Q1 2019: n = 323-600; Q1 2021: n=600 Starters: Q1 2013-Q1 2020: n = 59-142; Q1 2021: n=114

# Het animo voor een service-abonnement blijft laag

Service-abonnement aangeboden bij hypotheekadvies



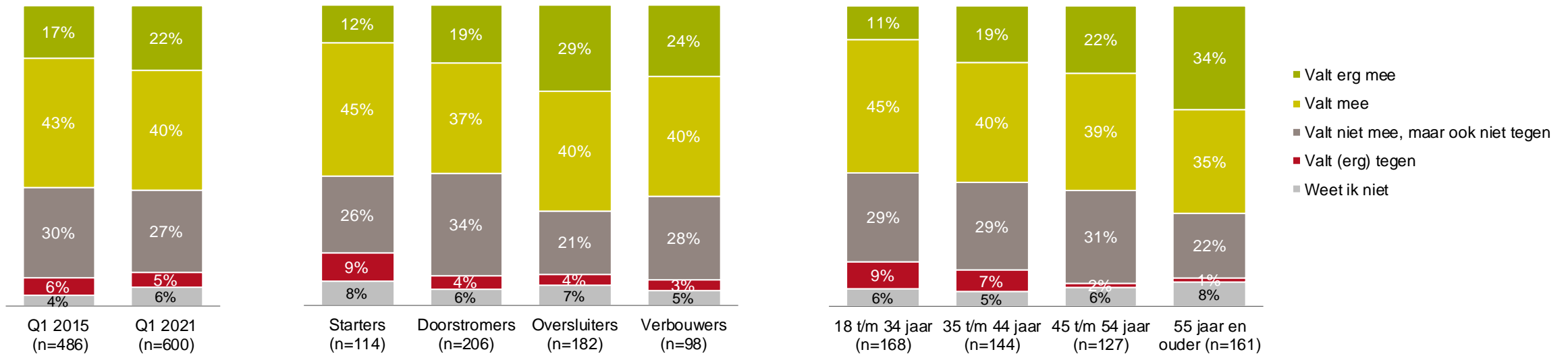
- 30% van de hypotheeksluiters die bij het afsluiten van hun hypotheek gebruik hebben gemaakt van een adviseur, heeft een service-abonnement aangeboden gekregen. 7% heeft hier ook gebruik van gemaakt.
- Bij jongeren wordt vaker een abonnement aangeboden dan bij ouderen (18-34 jaar: 45%; 35-44 jaar: 28%; 45-54 jaar: 18%; 55+ jaar: 23%). Jongeren sluiten daarnaast ook vaker een abonnement dan ouderen (18-34 jaar: 12%; 35-44 jaar: 4%; 45-54 jaar: 4%; 55+ jaar: 12%).
- Bij een hypotheekketen wordt vaker een service-abonnement aangeboden (43%) dan bij andere kanalen van afsluiten. (zelfstandig adviseur: 27%; bank: 30%).

Heeft u een service-abonnement afgesloten bij uw hypotheekadvies?

Basis: Recente sluiters hypotheek die gebruikt hebben gemaakt van een adviseur bij het afsluiten Q3 2013-Q1 2019: n = 306-575; Q1 2021: 562

# Een op de tien starters heeft na het afsluiten van de hypotheek minder te besteden dan verwacht

Valt de hoogte van het vrij te besteden bedrag na het afsluiten van de hypotheek mee of tegen ten opzichte van verwachting?



- Door het afsluiten van een hypotheek kan de hoogte van het maandelijks vrij te besteden bedrag veranderen. Voor zes op de tien (61%) valt de hoogte van het nieuwe maandelijks vrij te besteden bedrag (erg) mee ten opzichte van wat men vooraf had verwacht. Een op de twintig (5%) heeft door de nieuwe hypotheek juist minder te besteden dan vooraf verwacht. Dit is vergelijkbaar met 2015, toen deze vraag ook gesteld werd.
- Met name starters en jongeren geven relatief vaak aan dat het nieuwe bedrag tegenvalt (9%).

Valt de hoogte van het vrij te besteden bedrag mee of tegen ten opzichte van wat u vooraf had verwacht?

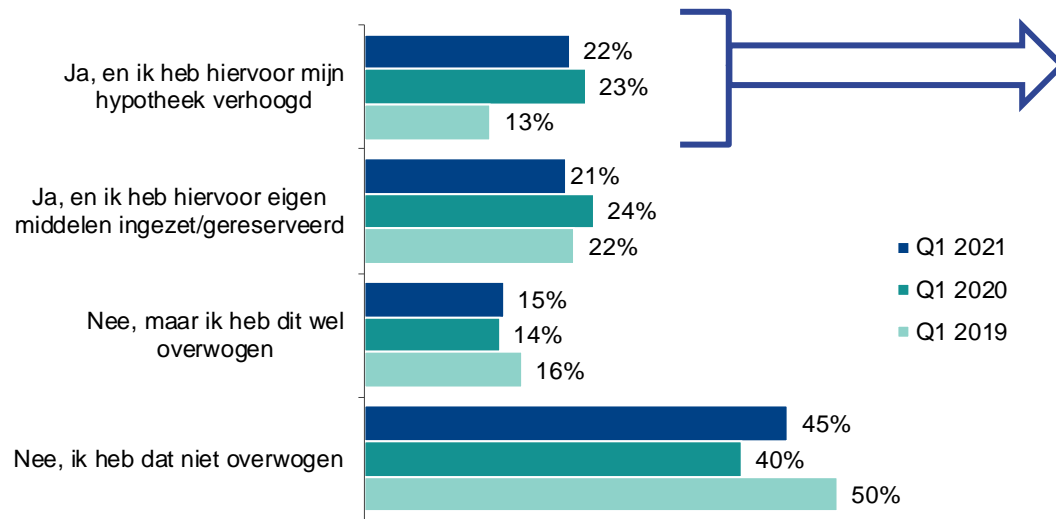
Basis: Alle recente hypotheeksluiters: Q1 2015: n=486; Q1 2021: n=600; 18-34 jaar: n=168; 35-44 jaar: n=144; 45-54 jaar: n=127; 55 jaar en ouder: n=161.

# Verduurzamen woning

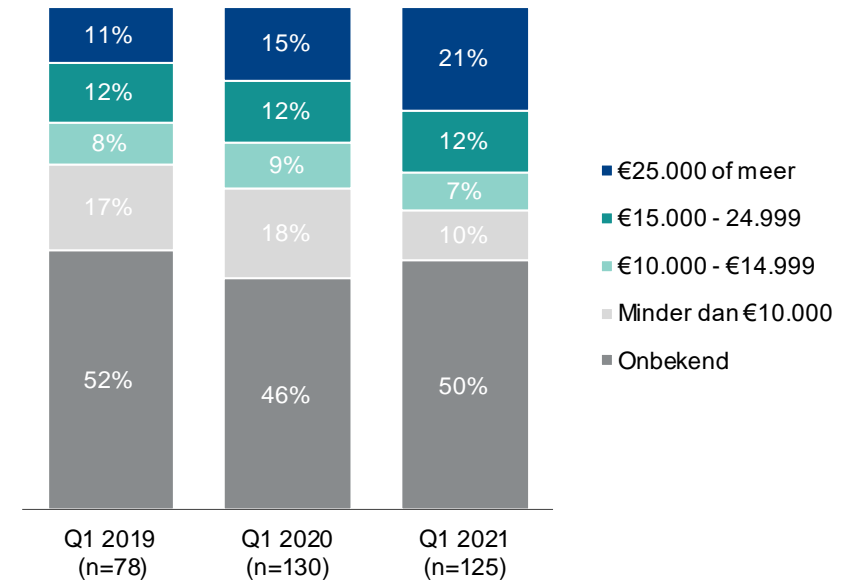


# Er wordt minder vaak een bedrag gereserveerd voor verduurzaming, maar het gemiddelde bedrag neemt toe

Bedrag gereserveerd voor verduurzamen  
(Meerdere antwoorden mogelijk)



Verhoging hypotheek voor verduurzaming



- 41% van de hypotheeksluiters heeft bij het afsluiten van hun hypotheek een bedrag gereserveerd voor het verduurzamen van hun woning; door het verhogen van de hypotheek (22%) of door het gebruik van eigen middelen (21%). Dat is minder dan in 2020 (toen 47%).
- Wanneer het hypotheekbedrag verhoogd wordt voor het verduurzamen van de woning dan wordt dit echter met een groter bedrag gedaan dan een jaar geleden. Een op de vijf (21%) verhoogt de hypotheek met €25.000 of meer (2019: 15%) en gemiddeld heeft men de hypotheek met €25k verhoogd om de woning te verduurzamen (2019: €22k).

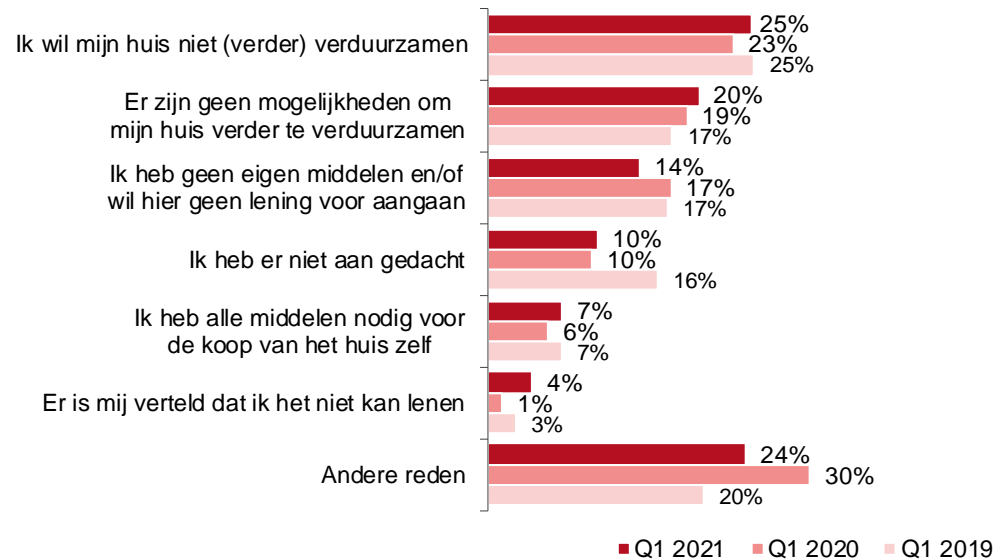
Heeft u bij het afsluiten van uw hypotheek een bedrag gereserveerd voor verduurzamen van uw woning? *Basis: Alle recente hypotheeksluiters (n = 600)*

Kunt u aangeven met welk bedrag u uw hypotheek heeft verhoogd voor het verduurzamen van uw woning? (open)

*Basis: Hypotheeksluiters die hun hypotheek verhoogd hebben voor het verduurzamen van de woning Q1 2021: n=125*

# Belangrijkste reden om te verduurzamen is nog altijd besparing op energiekosten, maar het milieu wordt steeds belangrijker

Motief niet verduurzamen van de woning  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Motief wel verduurzamen van de woning  
(meerdere antwoorden mogelijk)



- De belangrijkste redenen om de woning niet verder te verduurzamen is, net als in eerdere jaren, omdat men dit simpelweg niet wil (25%), omdat men geen mogelijkheden ziet om de woning (verder) te verduurzamen (20%) of omdat men er geen financiële middelen voor heeft (14%). Oversluiters geven relatief vaak aan dat zij hun woning niet (verder) willen verduurzamen (34%), starters noemen relatief vaak het gebrek aan eigen middelen (27%).
- De meest genoemde reden om de woning juist wel te verduurzamen is opnieuw het verlagen van de energierekening (67%). Het milieu wordt daarnaast steeds vaker als motief genoemd (2019: 26%; 2020: 37%; 2021: 46%). Met name hoogopgeleiden vinden dit belangrijk (laag: 29%; midden: 39%; hoog: 58%).

Waarom gaat u uw woning nu niet (verder) verduurzamen?/Waarom heeft u niet overwogen om uw woning nu (verder) te verduurzamen?

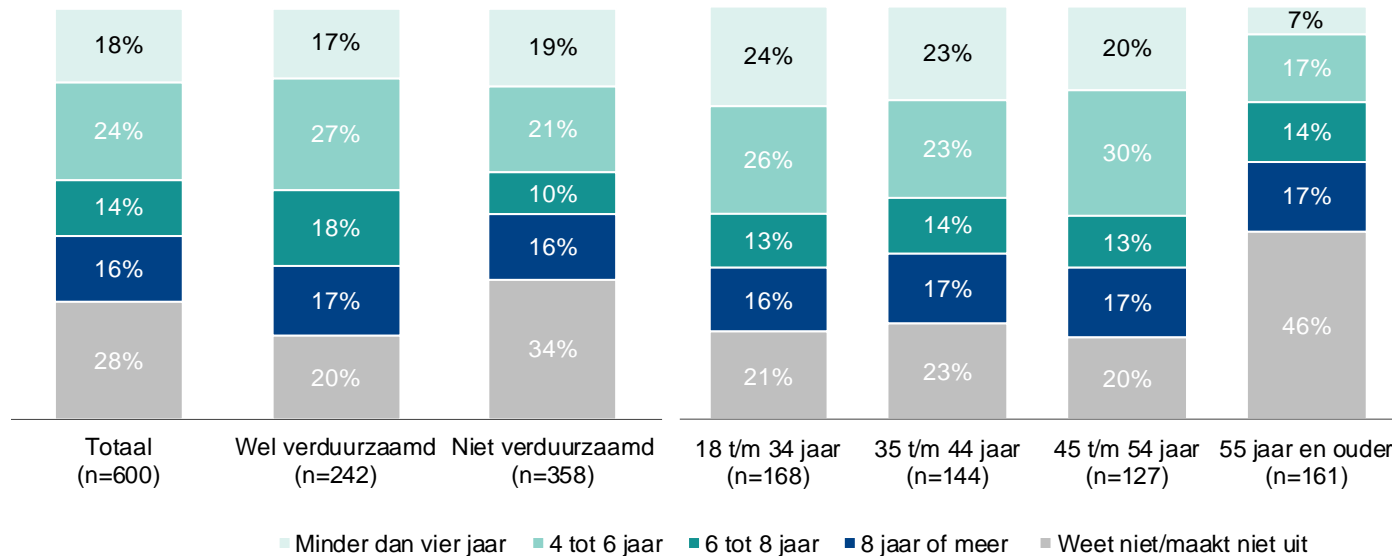
Basis: Hypotheeksluiters die hun huis niet verduurzaamd hebben Q1 2019-Q1 2020: n=343-391; Q1 2021: n = 358.

Wat is uw motief om uw woning (verder) te verduurzamen? Basis: Hypotheeksluiters die hun huis verduurzaamd hebben Q1 2019-Q1 2020: n = 209-257; Q1 2021: n=242.

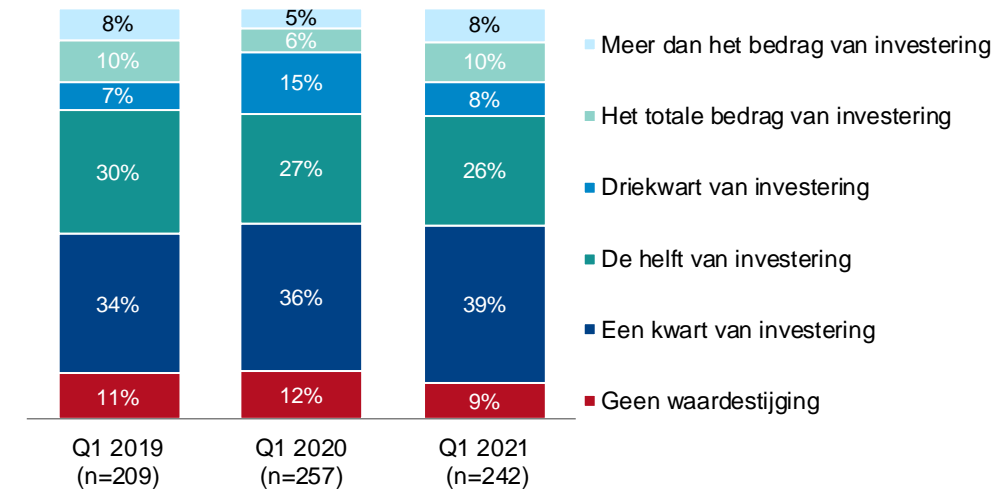


# Men verwacht dat verduurzaming leidt tot waardestijging van de woning, maar niet ter hoogte van de volledige investering

Gewenste terugverdiendijd duurzame maatregelen



Verwachte stijging in waarde van woning



- Vier op de tien (42%) hypotheeksluiters wil dat een (eventuele) investering van duurzame maatregelen in maximaal vijf jaar terugverdiend is. Het maakt daarvoor niet uit of men de woning ook daadwerkelijk verduurzaamd heeft (wel verduurzaamd: 44%; niet verduurzaamd: 40%). Wel hebben sluiters die de woning verduurzaamd hebben vaker een idee binnen welke termijn de investering zich terugverdiend moet hebben dan sluiters die geen duurzame maatregelen hebben getroffen (80% vs. 66%).
- 91% van de hypotheeksluiters die hun hypotheek verhoogd hebben om te verduurzamen, verwacht dat de waarde van hun woning hierdoor stijgt. Al verwacht de meerderheid (73%) echter niet dat zij het geïnvesteerde bedrag volledig zullen terugzien in de waarde van hun woning.

Wanneer u verduurzamende maatregelen [treft/zou treffen] in uw woning, binnen hoeveel tijd wilt u dat de investering zich minimaal heeft terugverdiend?

Basis: Alle recente hypotheeksluiters n = 600. Verwacht u dat de waarde van uw woning stijgt door de verduurzamende maatregelen?

Basis: Hypotheeksluiters die hun huis gaan verduurzamen/hebben verduurzaamd Q1 2021: n=242

# Onderzoeksverantwoording en achtergrondkenmerken



# Onderzoeksverantwoording

## Methodes



Online onderzoek (cawi)



54 vragen in totaal



Gemiddeld ongeveer 11 minuten invultijd per doelgroep



Vragen en attitudes rondom het afsluiten van een hypotheek

## Veldwerk



Donderdag 30 maart tot Donderdag 8 april 2021



1.200 uitnodigingen verstuurd



600 ingevulde vragenlijsten



50% respons

## Steekproef



GfK Consumenten Panel met ± 100.000 leden  
Ipsos Consumenten Panel met ± 40.000 leden



Steekproef van de Nederlandse bevolking (18+) die in de maandscreening van maart 2021 hebben aangegeven dat zij in de periode van september 2020 t/m februari 2021 een hypotheek hebben afgesloten.



De steekproef is herwogen naar geslacht, leeftijd en opleiding volgens de verdeling uit de maandscreening

## Devices



Omdat steeds meer online vragenlijsten op een mobiele device (smartphone/tablet) worden ingevuld, is het van belang dat zowel de vraagstelling (kort en bondig) als de programmering (mobiel vriendelijk) hieraan worden aangepast.



54% van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld via een PC, 42% via een smartphone en 4% via een tablet.

# Indeling achtergrondkenmerken

## Type hypotheeksluiter

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

## Bruto huishoudinkomen per jaar

<b>Beneden modaal</b>	tot € 36.500
<b>Modaal</b>	€ 36.500 tot € 43.500
<b>Boven modaal</b>	€ 43.500 of meer

## Opleidingsniveau

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

# Achtergrondkenmerken respondenten

