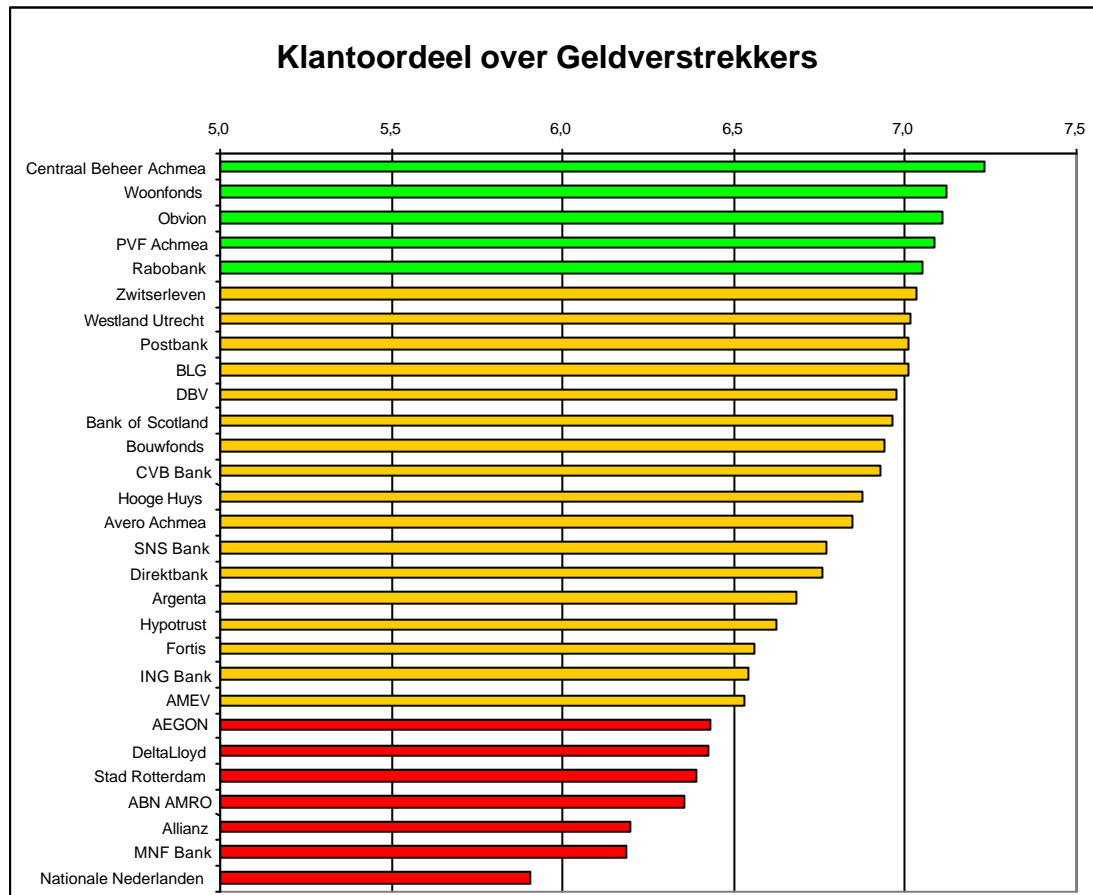


Independer Consumenten Monitor (ICM scores)

Sinds februari vraagt Independer de ruim 30.000 unieke bezoekers die op haar site een hypotheekvergelijking maken of en waar de bezoeker al een hypotheek heeft lopen. Ruim 12.000 bezoekers hebben inmiddels de vragen beantwoord. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met het Amsterdamse marktonderzoekbureau Millward Brown/Centrum.

Belangrijkste uitkomsten:

- Overall gemiddelden van onderzoek onder consumenten met een hypotheek
- Ervaringen van consumenten met service- en dienstverlening
- Gekeken naar mogelijke verbanden met prijs en productkwaliteit



kwaliteit van hypotheek verstrekkers april 2004 (03)

Onderdelen service beoordeling

- Duidelijkheid geboden informatie
- Klaarstaan voor de klant
- Beloften nagekomen

INDEPENDER CONSUMENTEN MONITOR HYPOTHEKEN

9-2-2004 t/m 30-3-2004, n=12.622

	Duidelijkheid van geboden informatie	Klaarstaan voor Klanten	Beloften nakomen	Overall Gemiddelde	Rente-Opslag tot maximaal *
Centraal Beheer Achmea	7,2	7,3	7,3	7,2	0,20%
Woonfonds	7,1	6,9	7,3	7,1	0,00%
Obvion	7,1	6,8	7,4	7,1	0,00%
PVF Achmea	6,9	7,0	7,4	7,1	0,20%
Rabobank	7,0	7,0	7,2	7,1	0,60%
Zwitserleven	6,9	7,0	7,2	7,0	0,20%
Westland Utrecht	6,8	6,9	7,3	7,0	0,30%
Postbank	6,9	7,0	7,2	7,0	0,60%
BLG	6,9	7,0	7,2	7,0	0,40%
DBV	6,8	6,7	7,4	7,0	0,20%
Bank of Scotland	6,8	7,0	7,2	7,0	0,00%
Bouwfonds	6,9	6,8	7,1	6,9	0,20%
CVB Bank	6,8	6,9	7,0	6,9	0,00%
Hooge Huys	6,8	6,7	7,1	6,9	0,30%
Avero Achmea	6,8	6,8	7,0	6,8	0,00%
SNS Bank	6,6	6,8	6,8	6,8	0,60%
Direktbank	6,7	6,6	7,0	6,8	0,30%
Argenta	6,5	6,5	7,1	6,7	0,00%
Hypotruster	6,5	6,5	6,8	6,6	0,30%
Fortis	6,5	6,5	6,6	6,6	0,30%
ING Bank	6,5	6,5	6,7	6,5	0,60%
AMEV	6,5	6,4	6,8	6,5	0,60%
AEGON	6,3	6,3	6,7	6,4	0,30%
DeltaLloyd	6,4	6,2	6,6	6,4	0,60%
Stad Rotterdam	6,3	6,2	6,7	6,4	0,60%
ABN AMRO	6,3	6,1	6,6	6,4	0,60%
Allianz	6,2	6,1	6,3	6,2	0,40%
MNF Bank	5,9	5,9	6,8	6,2	0,40%
Nationale Nederlanden	5,9	5,6	6,2	5,9	0,60%
Totaal gemiddelde	6,7	6,7	6,9	6,7	

* max. rente-opslag na verlenging 1e rentevaste periode

* Geldverstrekkers hanteren op verschillende manieren voorwaarden, waardoor bij 1^e verlenging een opslag plaatsvindt. Dit kan via zogenaamde continuatietarieven op alle tarieven of via bepaalde kortingen op enkele tarieven (bijvoorbeeld bij nieuwbouw). Daarom wordt ook in het onderzoek gesproken van een maximale rente-opslag tot 0,xx% en vermeld bij de uitkomsten. Independer.nl meent dat deze beide rentevarianten leiden tot een verhoogd tarief na verlenging van de 1^e rentevaste periode en daarom worden beide varianten getoond in het onderzoek.

kwaliteit van hypotheek verstrekkers april 2004 (03)

Er lijkt een verband te zijn met de ICM scores rond 'duidelijkheid geboden informatie' en 'beloften nakomen' en de renteopslag bij continuatie.

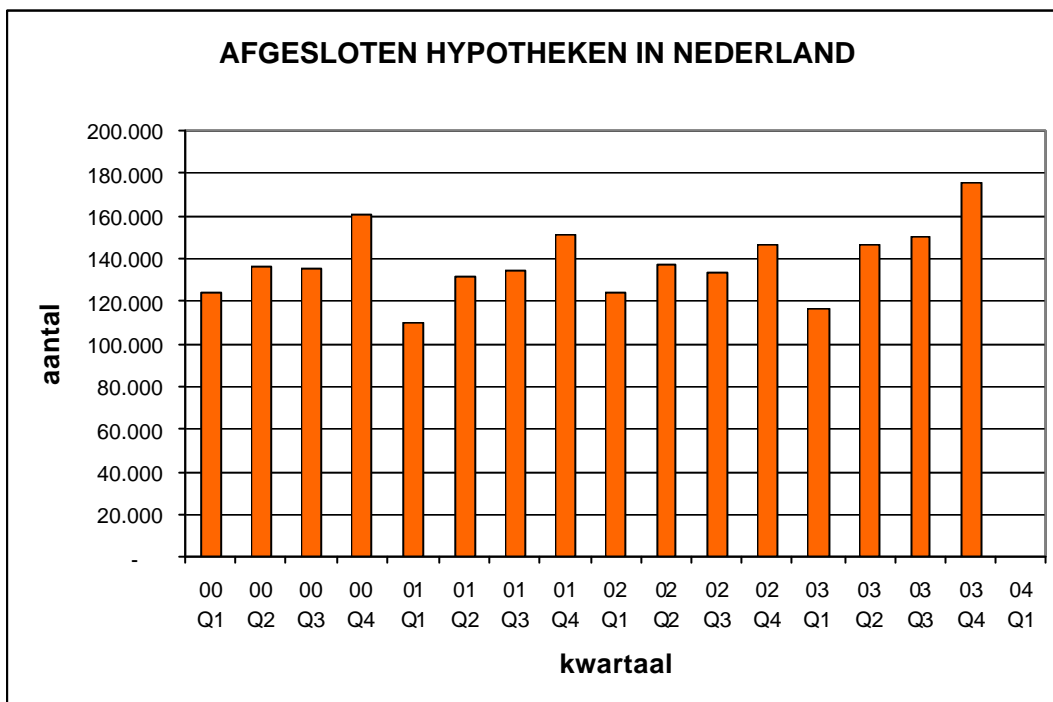
Renteopslag bij continuatie (zie ook bijlage 1)

- Nieuwe klant wordt binnengehaald met concurrerend actierentetarief of -korting
- Opslagen of rentekortingen, die na afloop eerste rentevaste periode in gaan, worden echter niet vermeld in de offerte
- Na verlenging van de eerste rentevaste periode geconfronteerd met soms forse opslagen.

Groei in aantal vergelijkingen hypotheek zet zich voort in 2004

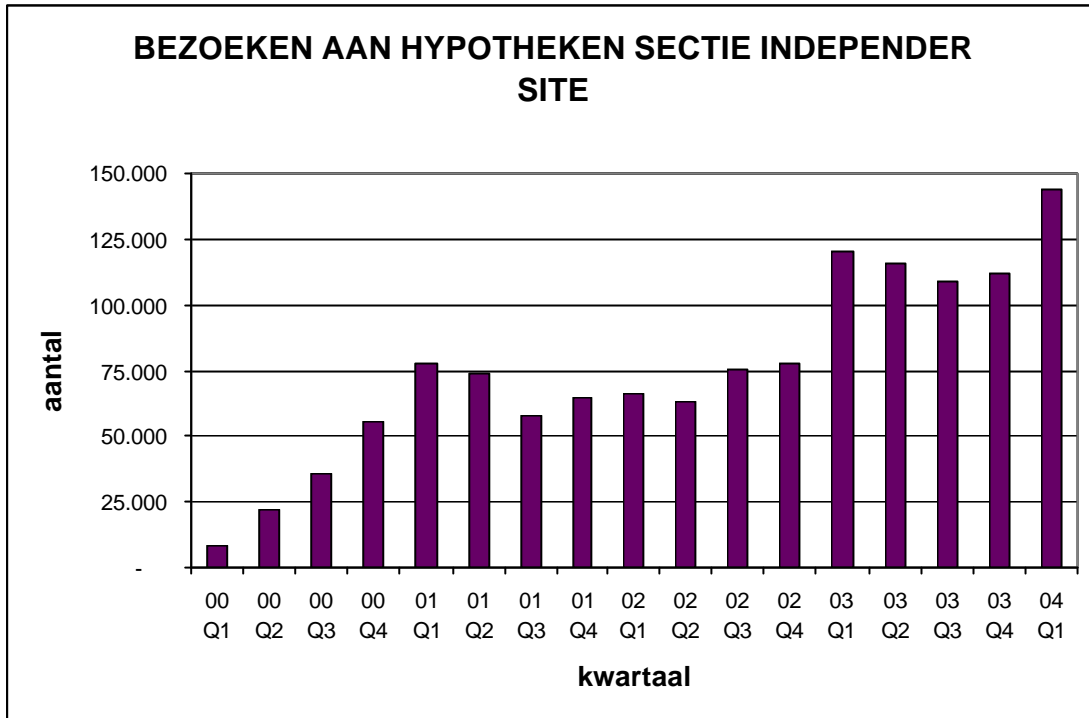
Ontwikkelingen Nederlandse hypotheekmarkt

- Traditiegetrouw in december het grootste aantal passeringen van hypotheek
- In 4^e kwartaal 2003 record aantal hypotheek in verband met fiscale wetswijzigingen 2004 en dalende rentes



Belangstelling voor hypotheek blijft groeien:

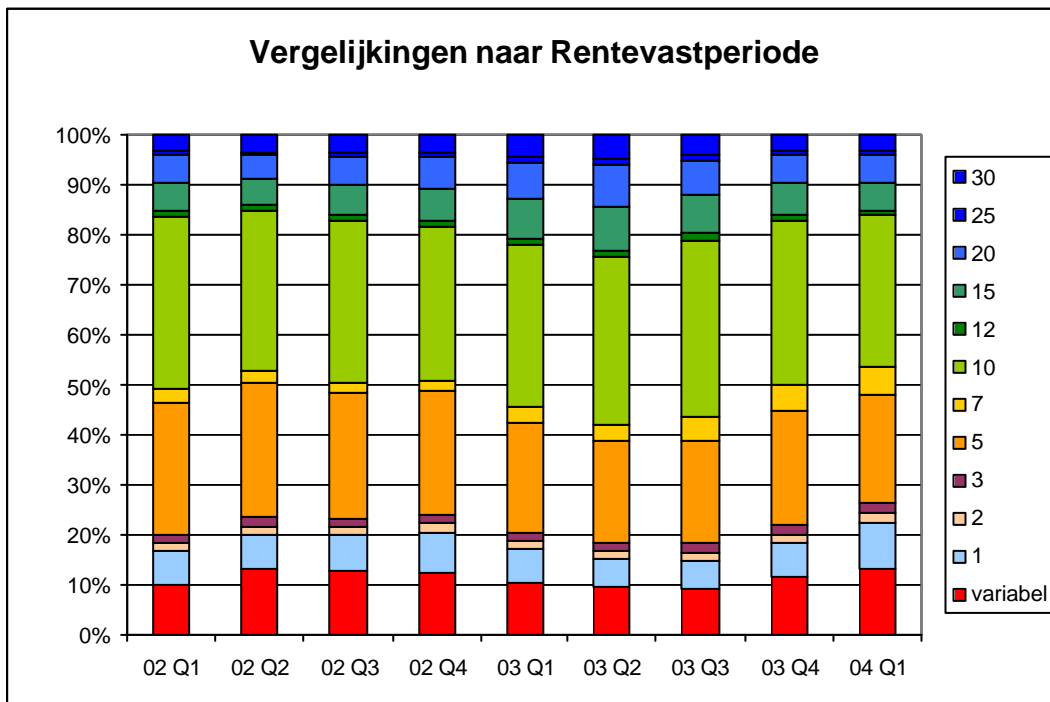
- Independer in 2002 uitgeroepen tot beste hypotheekensite door Consumentenbond
- In 1^e kwartaal 2004 record aantal bezoekers (144.015).



Enige ontwikkelingen in zoekgedrag consumenten

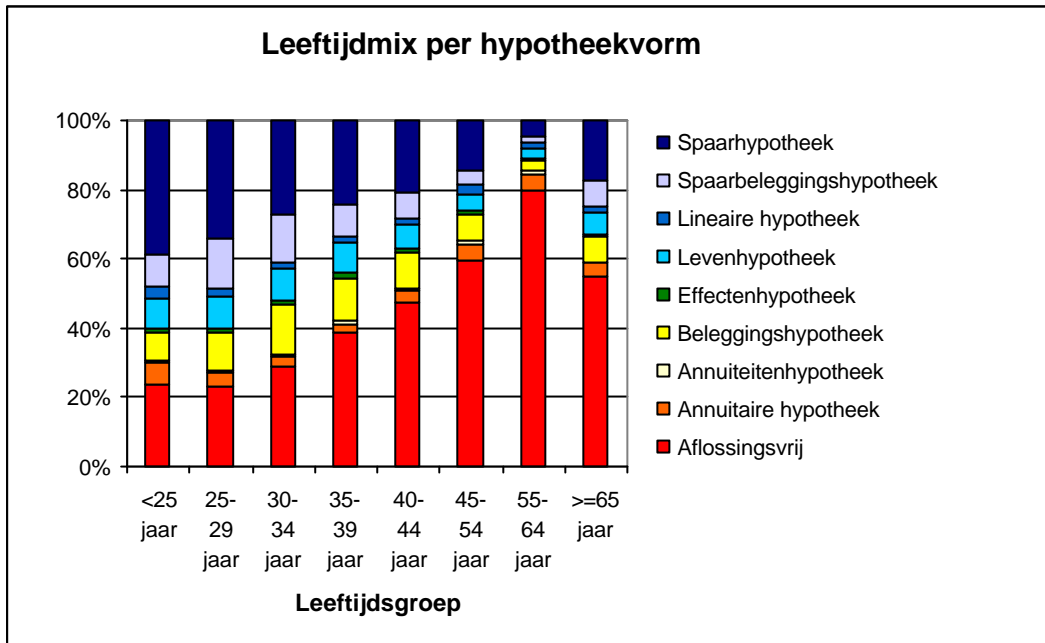
Consument op zoek naar kortere rentevaste perioden

- Vraag naar variabel tarief en korte rentevaste periode (instaptarieven) gestegen naar boven de 20%



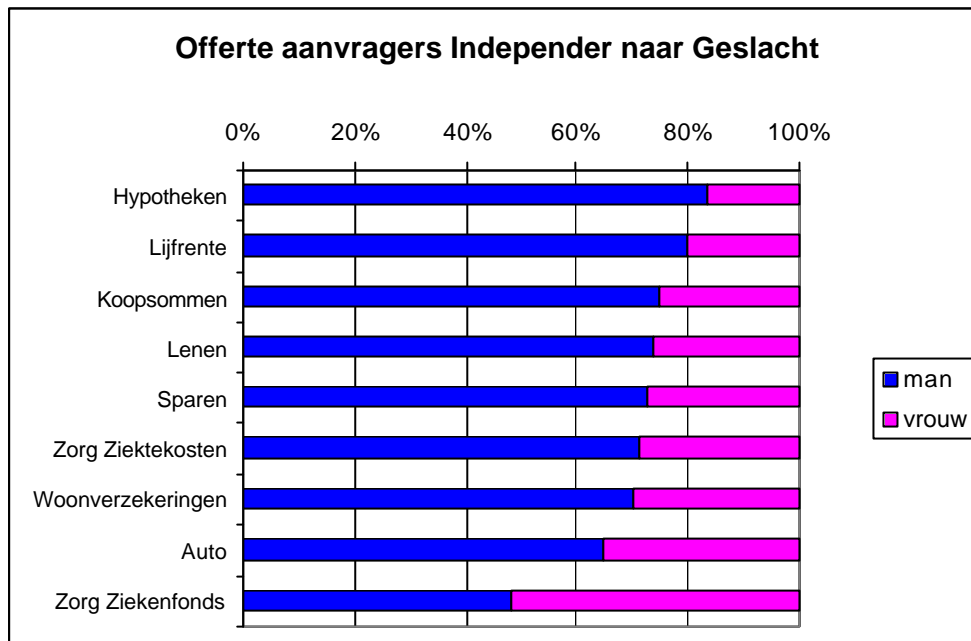
Oudere mensen kiezen vaker voor aflossingsvrij

- Aflossingsvrij dominant in de markt en hoe ouder hoe meer belangstelling
- Spaarhypotheek populairder dan spaarbeleggingshypotheek



Hypotheek is een typisch mannenproduct

- Oriëntatie hypotheek in meer dan 80% van de gevallen door mannen; bij andere product categorieën ligt dat anders



BIJLAGE 1 - TOELICHTING CONTINUATIETARIEF

TOELICHTING CONTINUATIETARIEF

Waarom belangrijk?

Wanneer u een hypotheek afsluit, sluit u deze vaak af voor een looptijd van 30 jaar. Bij het afsluiten kiest u voor een rentevaste periode. Gedurende deze periode staat de rente die u moet betalen vast. Veel mensen laten hun keuze voor een geldverstrekker afhangen van het rentepercentage dat ze voor deze eerste periode moeten betalen.

Hypotheekinstellingen geven echter vaak net als in de winkel "speciale aanbiedingen" voor de rente. Dit betekent dat er tijdens de eerste rentevaste periode een lagere rente wordt betaald. De aangeboden rente bij verlenging zal in veel gevallen flink hoger liggen dan de zogenaamde "nieuwe klantenrente".

Wat veel mensen zich dus niet realiseren is het volgende. Na afloop van deze rentevaste periode spreekt u opnieuw een rentevaste periode met de hypotheekverstrekker af. Juist op dat moment wordt u met de zogenaamde "opslag continuatietarief" geconfronteerd. Dit betekent dat u een rentepercentage gaat betalen, dat hoger ligt dan waarvoor datzelfde hypotheekproduct op dat moment aan mensen wordt aangeboden die dat hypotheekproduct voor het eerst afsluiten. Dit percentage varieert van 0,1% tot soms wel 0,6% (bijvoorbeeld bij nieuwbouw).

Op dat moment heeft u helaas niet de mogelijkheid om zonder kosten uw hypotheek bij een andere geldverstrekker onder te brengen. Wanneer u dit wilt doen bent u namelijk vaak weer afsluitprovisie en in ieder geval notariskosten kwijt.

Voorbeeld:

Stel dat u nu twijfelt tussen een hypotheekproduct van geldverstrekker A met een rente van 4,2% voor 5 jaar vast en een hypotheekproduct van geldverstrekker B met een rente van 4,3% voor 5 jaar vast. Op het eerste gezicht lijkt geldverstrekker A (los van de overige voorwaarden) financieel de beste keuze. Echter bij geldverstrekker A bedraagt het continuatietarief 0,3% en bij geldverstrekker B is het continuatietarief 0,0%. De eerste 5 jaar bent u dan weliswaar 0,1% voordeliger uit, maar de periode daarna, (in theorie) nog 25 jaar, betaalt u 0,3% meer. Het zou dus verstandig kunnen zijn om toch voor geldverstrekker B te kiezen.

In dit voorbeeld is aanbieder A uiteindelijk euro 14.000 duurder:

Continuatie tarief

		Geldverstrekker A	Geldverstrekker B
Hypotheekbedrag		200.000	200.000
Rente eerste 5 jaar		4,2%	4,3%
Rente eerste jaren	5	42.000	43.000
Rente opslag volgende 25 jaar		0,3%	0,0%
Rente vervolg jaren	5%	5,3%	5,0%
Voordeel volgende jaren	25	265.000	250.000
Rente over looptijd		307.000	293.000
Vershil		14.000-	