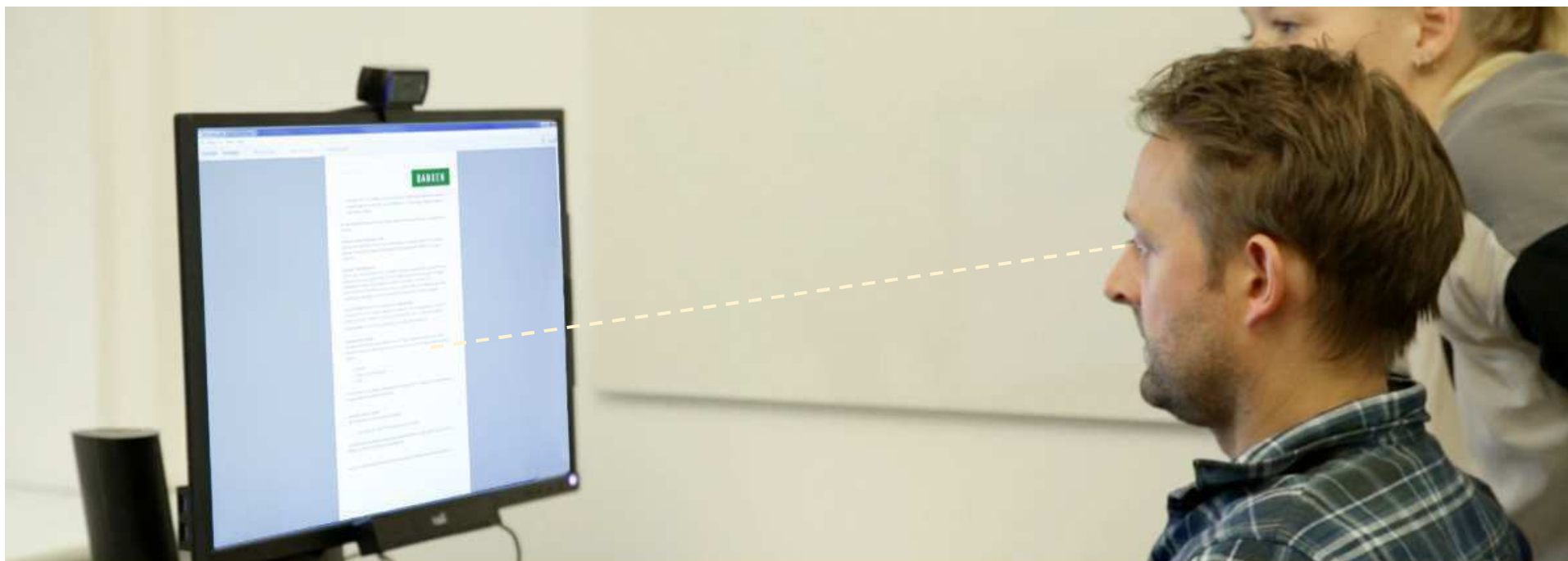




Fem-tal-først

Biometrisk analyse af realkreditlånetilbud

Lavet for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

 **IMOTIONS**

Bemærk, at betegnelsen 'fem-tal-først' er en betegnelse, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen tidligere anvendte internt for beskrivelse af initiativet med en standardforside. I denne afrapportering anvendes derfor betegnelsen 'fem-tal-først'.

Indhold

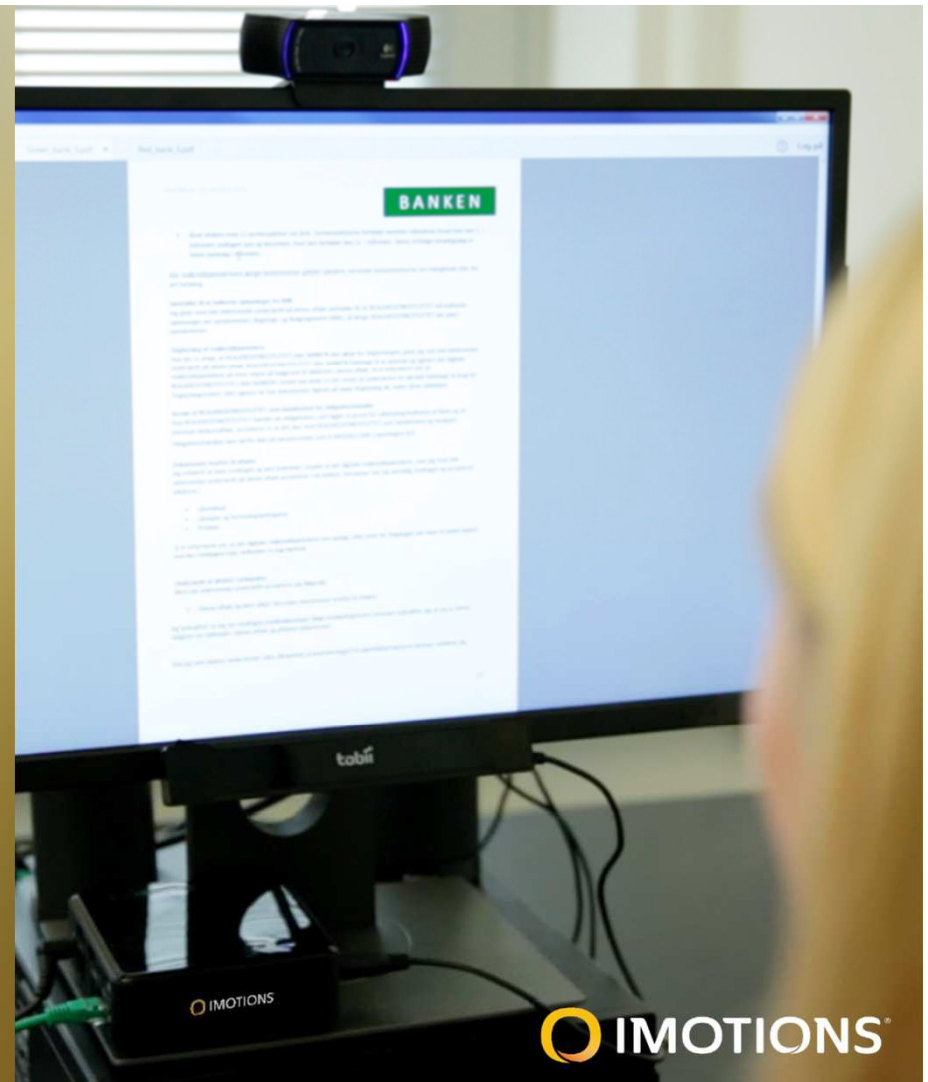
1. Projektbeskrivelse
2. Metode
3. Resumé af resultater
4. Resultat afsnit
- Test 1

 - Fri gennemlæsning af et lånetilbud
 - Opgave løsning - et lånetilbud
- Test 2

 - Fri gennemlæsning af tre lånetilbud
 - Opgave løsning – tre lånetilbud
5. Optimering af fem-tal-først lånetilbud
6. Appendix

1

Projektbeskrivelse



Projektoversigt



Projekt fakta:

- **Antal dataindsamlingsdage:** 14
- **Lokation:** iMotions Hovedkontor, København
- **Total antal respondenter:** 60
- **Stimuli:** Lånetilbud
- **Metoder:** Eye Tracking, Facial Expressions, Selvrapportering, tidsmonitorering

Formål med projektet:

At undersøge om en standardiseret forside til et lånetilbud gør det lettere for forbrugerne at forstå og sammenligne lånetilbud

Baggrund og formål med projektet

Overordnet viden

Lånetilbud fra realkreditinstitutter varierer på disse områder: opsætning og inkluderede nøgletal, sprogbrug, layout og kompleksitet.

Læse og forstå

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen antager at	iMotions analyserer hvordan
Respondenter har svært ved at læse og forstå lånetilbud	Respondenter læser og forstår et fastforrentet realkreditlånetilbud i to forskellige udformninger
Respondenter har svært ved sammenligne forskellige lånetilbud fra forskellige udbydere	Respondenter sammenligner tre fastforrentede realkreditlånetilbud i to forskellige udformninger

Sammenligne

Hypoteser

Læse og forstå

Respondenterne har nemmere ved at finde nøgletal i et givent lånetilbud, hvis dette er vedlagt fem-tal-først sider sammenlignet med et standard lånetilbud.

Dette observeres som:

- **Kortere tid til at finde relevantenøgletal**
- **Bedre vurdering i selvrapportering af lånetilbuddets læsevenlighed samt andre subjektive udfaldsmål**
- **Flere korrekte svar på afrapportering af intervaller for nøgletal og bedre vurdering af lånetilbuddets læsevenlighed**
- **Mindre frustration under fri gennemlæsning og når nøgletal skal findes**

Sammenligne

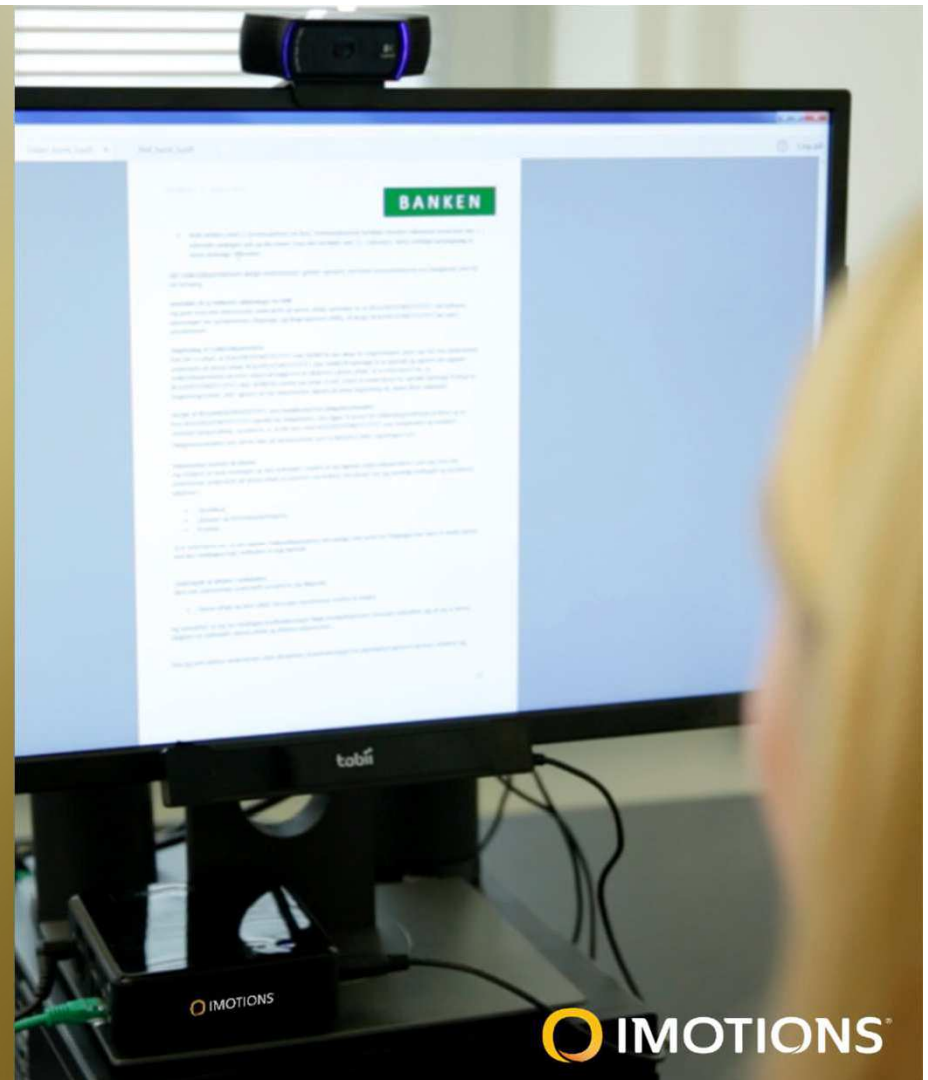
Respondenterne har nemmere ved at sammenligne på tværs af tre lånetilbud tilføjet fem-tal-først sider sammenlignet med tre standard lånetilbud

Dette observeres som:

- **Kortere tid til at finde relevantenøgletal**
- **Flere korrekte svar for sammenligning af nøgletal**
- **Bedre vurdering i selvrapportering af lånetilbuddenes sammenlignelighed samt andre subjektive udfaldsmål**
- **Mindre frustration under fri gennemlæsning og når relevante nøgletal skal findes**

2

Metode



Testopsætning



Vi har benyttet os af følgende **analysemetoder**

Tid på opgaven



+



||



Tid brugt på gennemlæsning og sammenligning af lånetilbud

Spørgeskemaer og selvrapportering



+



||



Valg af lånetilbud og sammenligning af nøgletal

Facial expression analysis



+



||



Emotioner – i dette tilfælde frustration

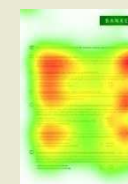
Eye tracking



+



||



Visuel opmærksomhed på lånetilbuddene

Fravalg af GSR

- Studiet indeholdt oprindeligt en analyse af respondenternes emotionelle intensitet målt vha. galvanisk skind respons (GSR).
- Vi fandt det vanskeligt at fortolke disse data korrekt i denne kontekst, da den emotionelle intensitet påvirkes af en lang række faktorer, som ikke udelukkende relaterer sig til at læse lånetilbuddene, men også blot det at deltage i en test eller at finde det korrekte svar.
- Vi fandt ingen forskelle i den emotionelle intensitet for hverken test 1 eller 2, og data kan ses i sin fulde udstrækning i appendix

Frustration - facial expressions



- Emotioner undersøges ved hjælp af facial expression analyse.
- Analysen identificerer landemærker på videooptagelsen af respondentens ansigt og beregner herefter sandsynligheden for, hvorvidt forskellige emotioner udtrykkes på et givent tidspunkt.
- Til denne analyse har vi valgt at fokusere på frustration.
- Data er angivet som procentdelen af den samlede tid, hvor respondenterne udtrykte frustration (% tid)
- Se appendix for detaljeret beskrivelse af analysemetode

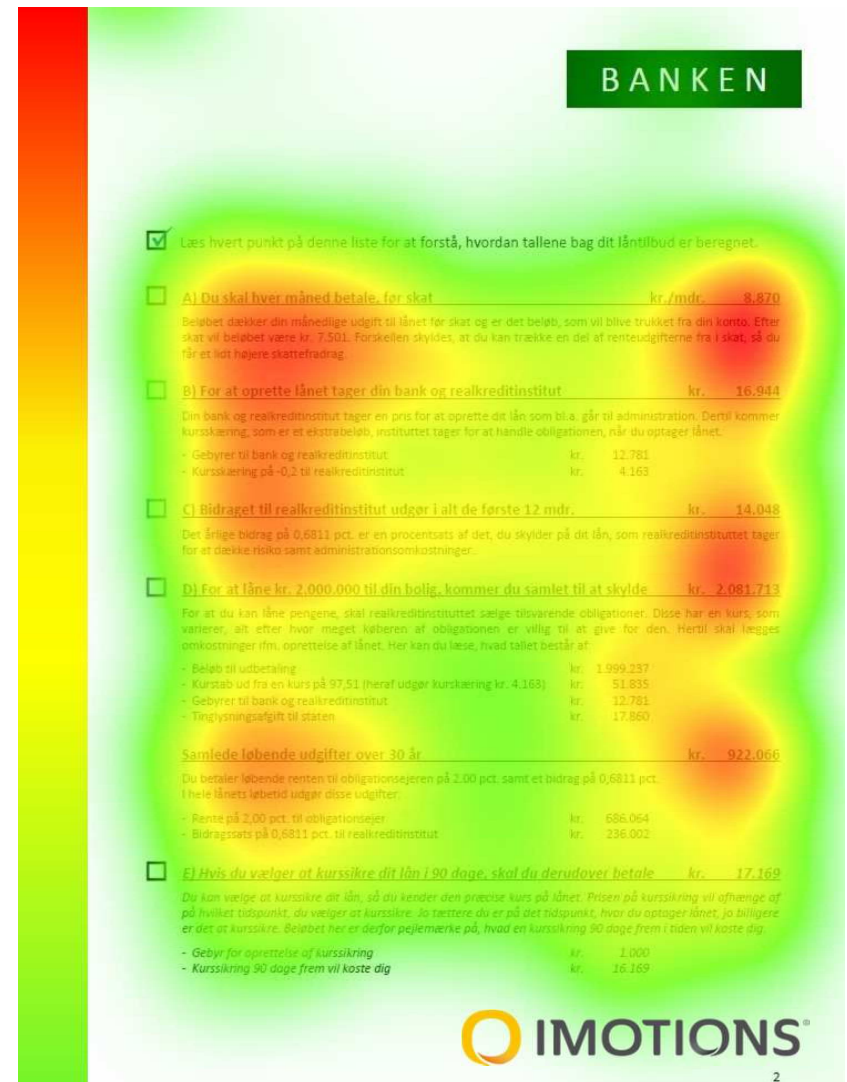
Eye Tracking

Ved hjælp af infrarøde kameraer placeret under skærmen følges øjnenes position på skærmen. Vi kan dermed konstruere såkaldte heat-maps, som afdækker hvor respondenternes visuelle opmærksomhed var rettet under læsningen af de enkelte sider

Høj visuel opmærksomhed

God visuel opmærksomhed

Lav visuel opmærksomhed



Respondenter

Procedure

Rekruttering og kompensation	Respondenterne blev rekrutteret af DMA research på baggrund af deltagelse i online surveys. Respondenterne modtog et gavekort som kompensation for deltagelse
Kriterier	Inklusion: Kort- eller mellemlang videregående uddannelse Eksklusion: Neurologisk sygdom eller brillebærer Arbejder i bank eller realkreditinstitut
Interview	Alle respondenter blev telefonisk adspurgt om deres præferencer i forhold til valg af realkreditlån og bedt om at prioritere de tre vigtigste udsagn

Demografi

Total	Gennemsnits alder : 39 år (26-50 år) Køn : 29 kvinder, 31 mænd Tidligere optaget realkreditlån (J/N) (33/27)
Test 1	Gennemsnits alder: 39 (29-48 år) Køn: 9 kvinder, 11 mænd Tidligere optaget realkreditlån (J/N) (11/9)
Test 2	Gennemsnits alder: 39 (26-50 år) Køn: 20 kvinder, 20 mænd Tidligere optaget realkreditlån (J/N): Fem-tal-først gruppe: (10/10) Standard gruppe (12/8)

Lånetilbud **oversigt**

Låne materiale	Standard lånetilbud fra tre anonymiserede realkreditinstitutter Rød bank: 7 sider, Grøn bank: 12 sider, Blå bank: 17 sider Standard lånetilbud fra tre anonymiserede realkreditinstitutter vedlagt to "fem-tal-først" sider
Lånenes karakteristika	Lånebeløb: 2.000.000 kr. Rente: 2% Fastforrentet med afdrag Løbetid: 30 år
Præsentation ved test start	Efter en introduktion til testen (script, se appendix) blev lånetilbuddene præsenteret selvstændigt (test 1) eller side om side (test 2) som pdf dokumenter på en computer skærm. Der kunne ikke søges i dokumenterne. Under testen havde respondenterne adgang til lånetilbuddet flere gange, og testen fortsatte altid på samme side som dokumentet blev lukket ned på under forgående opgave. Respondenterne havde adgang til papir og blyant under testene

Til højre ses eksempler på fem-tal-først sider designet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Fem-tal-først lånetilbud indeholder standard lånetilbud og de to fem-tal-først forsider, hvor nøgletal udvalgt af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fremgår.

Der findes tydelig information om:

- Lånets månedlige ydelse
- Lånets løbende udgifter
- Lånets oprettelsesomkostninger

Der findes ikke tydelig information om:

- Lånets kurs
- Lånets ÅOP
- Lånets samlede omkostninger

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen valgte bevidst at fokusere på den månedlige ydelse som sammenligningsparameter

Det var et bevidst valg at teste både nøgletal der fremgik tydeligt af fem-tal-først forsiderne, og nøgletal der ikke fremgik tydeligt.

Fem-tal først forsiderne er tilpasset indholdet af de bagvedliggende standard lånetilbud

Lånetilbud design

Fem-tal-først

BANKEN

Dato 1. oktober 2016

Lånetilbud på 30-årigt 2,00 pct. fastforrentet obligationslån
Her er et overblik over, hvad du skal betale for det lån, som du er ved at optage. På næste side kan du læse, hvordan tallene er beregnet.

Lånebeløb til bolig	kr.	2.000.000
A) Du skal hver måned betale, før skat	kr./mdr.	8.941
B) For at oprette lånet tager bank og realkreditinstitut	kr.	10.582
C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.	kr.	15.164
D) Med en kurs på 97,51 plus låneoprettelse kommer du samlet til at skyldes	kr.	2.075.263

E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 15.595.

Var opmærksom på, at kursen kan variere, når du sammenligner lån fra forskellige banker og realkreditinstitutter.

Ifølge kreditaftaleloven har du **minimum 7 dage** til at acceptere dette tilbud.

Side 1

1

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☐ **A) Du skal hver måned betale, før skat** **kr./mdr.** **8.941**
Beløbet dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.547. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et lidt højere skattefradrag.

☐ **B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut** **kr.** **10.582**
Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Derfor kommer kursikring, som er et ekstrabeløb, instituttet tager for at handle obligationen, når du optager lånet.
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut **kr.** **6.431**
- Kursikring på -0,2 til realkreditinstitut **kr.** **4.151**

☐ **C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.** **kr.** **15.164**
Det årlige bidrag på 0,7375 pct. er en procentdel af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at dække risiko samt administrationsomkostninger.

☐ **D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes** **kr.** **2.075.263**
For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge tilsvarende obligationer. Disse har en kurs, som varierer, og efter hvor meget salgsprisen af obligationen er villig til at give for den. Hertil skal lægges omkostninger ifm. oprettelse af lånet. Her kan du læse, hvad tallet består af:
- Beløb til udbetaling **kr.** **1.999.998**
- Kurstab ud fra en kurs på 97,51 (heraf udgår kursikring kr. 4.151) **kr.** **51.674**
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut **kr.** **6.431**
- Tinglysningsskat til staten **kr.** **17.760**

Samlede løbende udgifter over 30 år **kr.** **938.198**
Du betaler løbende renten til obligationsvejeren på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,7375 pct. I hele lånets løbetid udgår disse udgifter:
- Rente på 2,00 pct. til obligationsvejer **kr.** **683.938**
- Bidragsats på 0,7375 pct. til realkreditinstitut **kr.** **254.260**

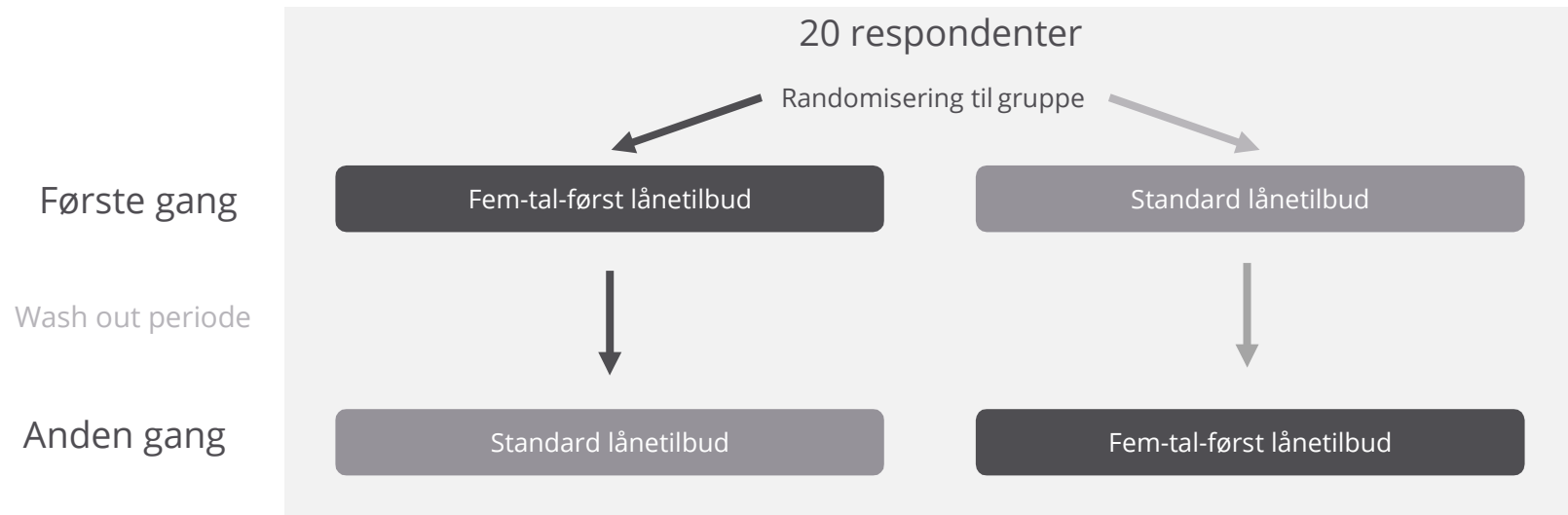
☐ **E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale** **kr.** **15.595**
Du kan vælge at kursikre dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kursikring vil afhænge af på hvilket tidspunkt, du vælger at kursikre. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kursikre. Beløbet her er derfor pegelmærket på, hvad en kursikring 90 dage frem i tiden vil koste dig.
- Gebyr for oprettelse af kursikring **kr.** **900**
- Kursikring 90 dage frem vil koste dig **kr.** **15.095**

Side 2

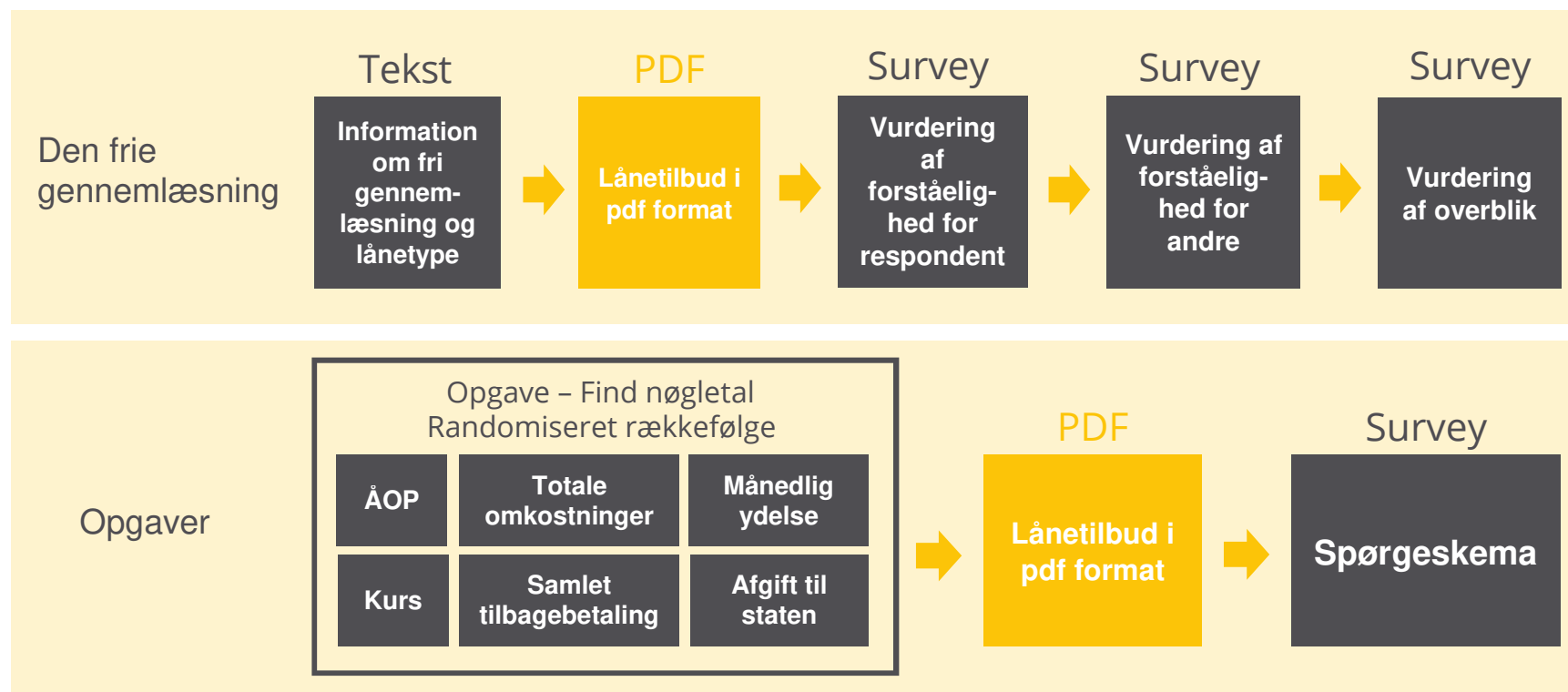
2

Test 1: Læse og forstå – testdesign

Test 1 blev designet som et overkrydsningsstudie, hvor hver respondent blev eksponeret for fem-tal-først og standard lånetilbud adskilt af en wash-out periode på en uge for at mindske læringseffekten. Respondenterne blev tilfældigt udvalgt til at starte med enten fem-tal-først lånetilbud eller standard lånetilbud. Til denne test blev rød og blå banks standard lånetilbud benyttet.

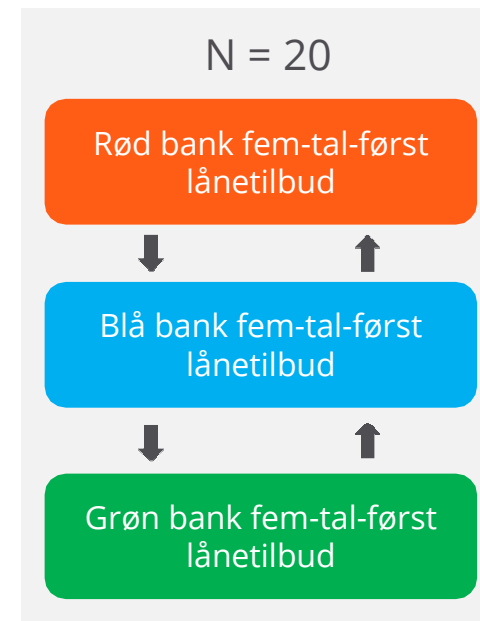
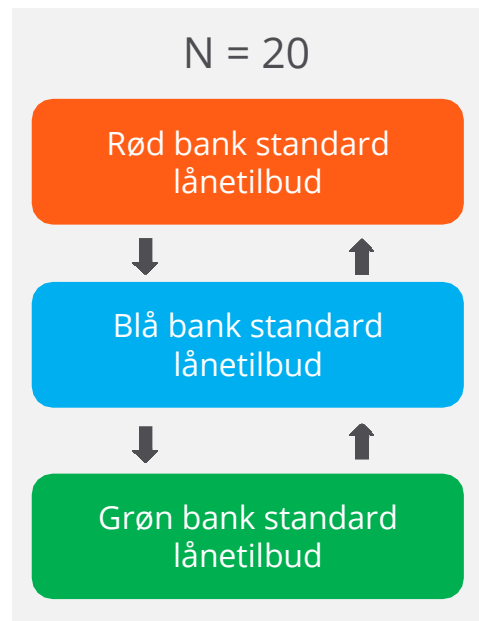


Test 1: Læse og forstå – test forløb

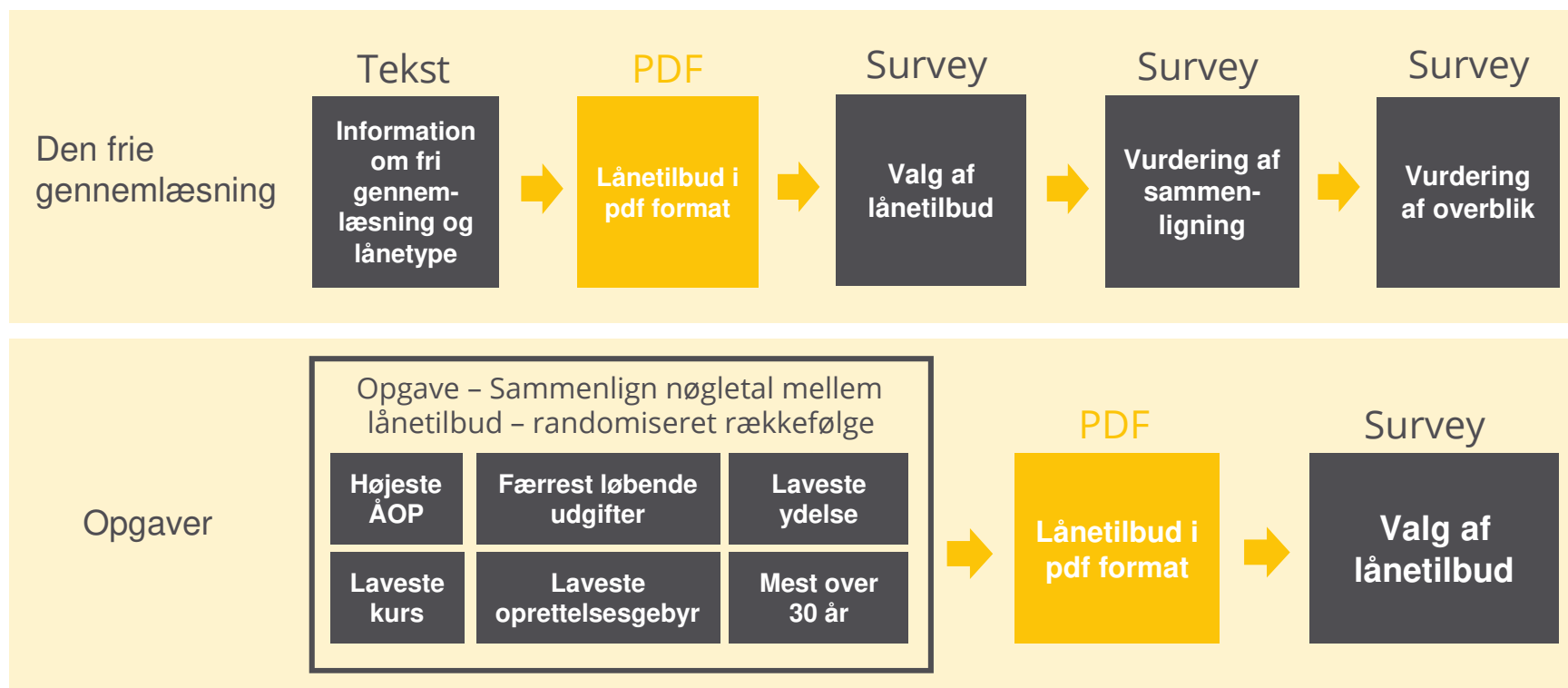


Test 2: Sammenligning - testdesign

Test 2 blev gennemført med 40 respondenter, der enten blev præsenteret for tre standard lånetilbud eller tre standard lånetilbud tilføjet fem-tal-først sider. Respondenterne blev tilfældigt fordelt i grupperne og bedt om frit at sammenligne lånetilbuddene og gennemføre specifikke opgaver (se næste slide)

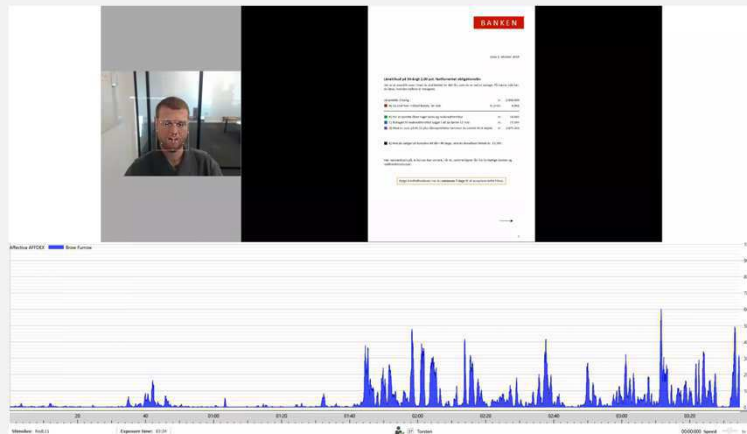


Test 2: Sammenligning – test forløb

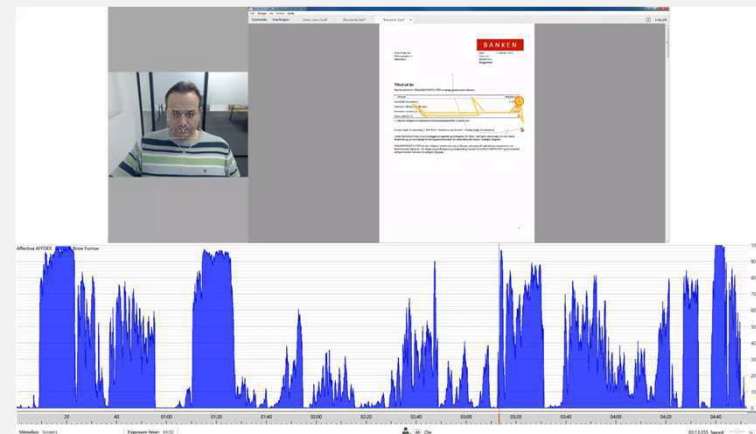


Video eksempler af dataoptagelse

Læsning af et lånetilbud
(klik på billedet for at afspille video)



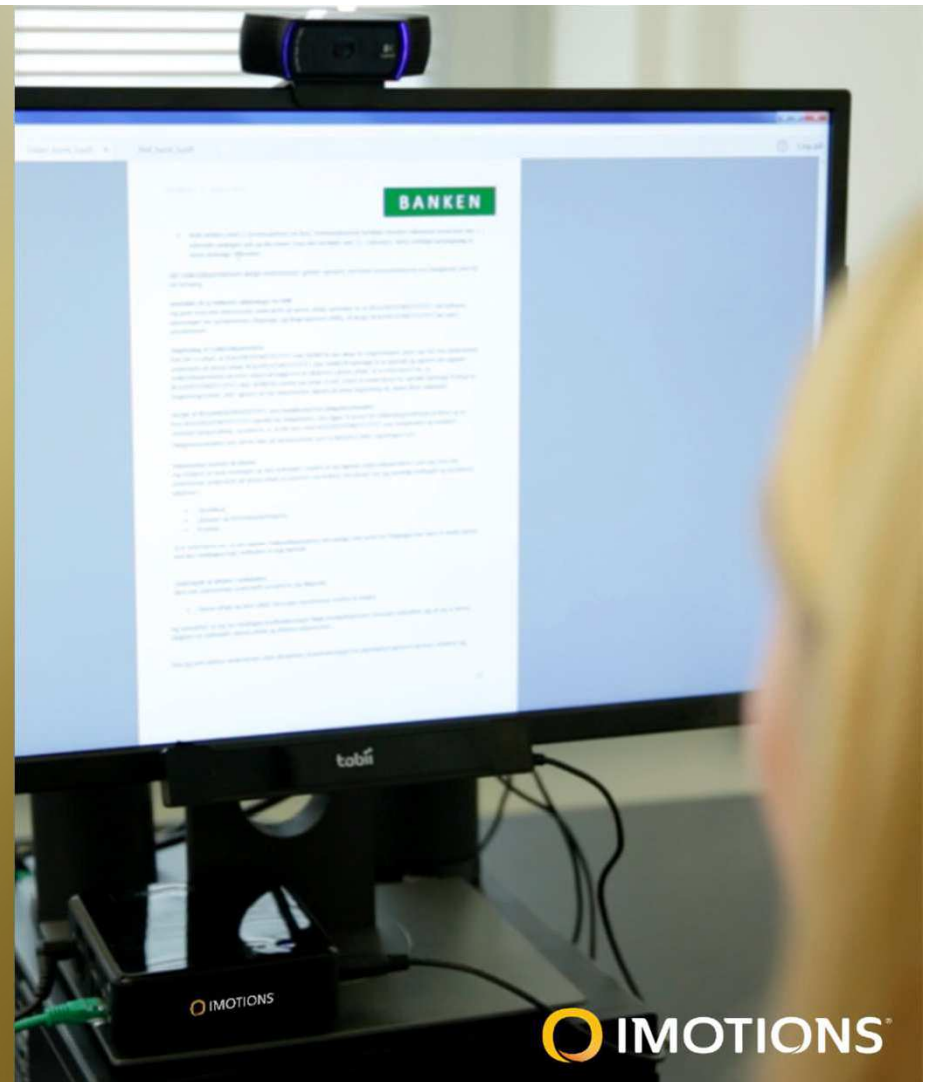
Sammenligning af tre lånetilbud
(klik på billedet for at afspille video)



frustration

3

Resume af resultater

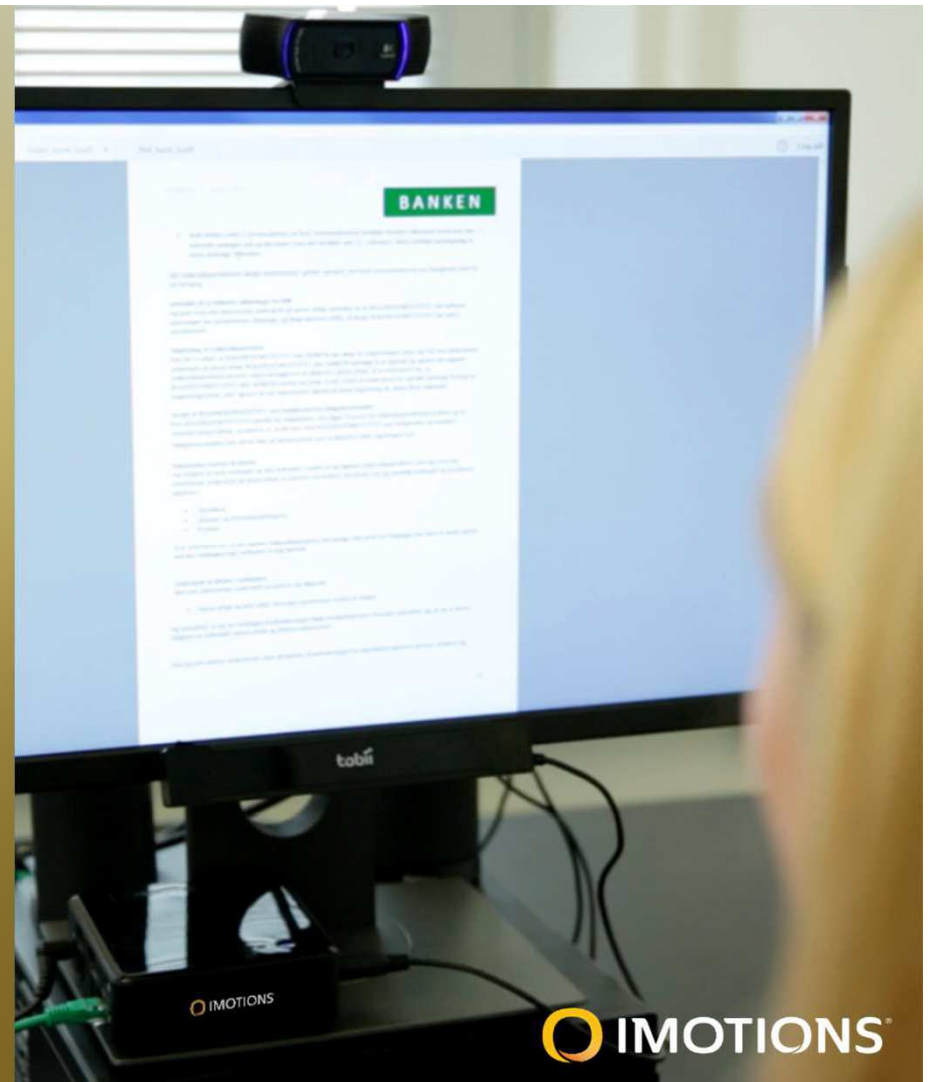


Resume af resultater

- **Fem-tal -først lånetilbud har overbevisende effekt når respondenterne sammenligner tre lånetilbud**
 - Flere rigtige svar for nøgletal der fremgår af fem-tal-førstsiderne
 - Hurtigere sammenligning af nøgletal der fremgår af fem-tal-først siderne
 - Mindre frustration
- **Fem-tal-først lånetilbud har enkelte effekter når respondenterne bliver præsenteret for et lånetilbud**
 - Flere rigtige svar for den månedlige ydelse
 - Samme sammenligningstid
 - Samme lave grad af frustration
- **Opsætningen af fem-tal-først lånetilbud kan optimeres for bedre målgruppeforståelse på bl.a. følgende områder**
 - Det skal gøres tydeligere, at fem-tal-først lånetilbud er lavet for at øge overskueligheden
 - Vigtige nøgletal skal præsenteres tydeligere og i toppen af siderne
 - Mindre tekst på siderne

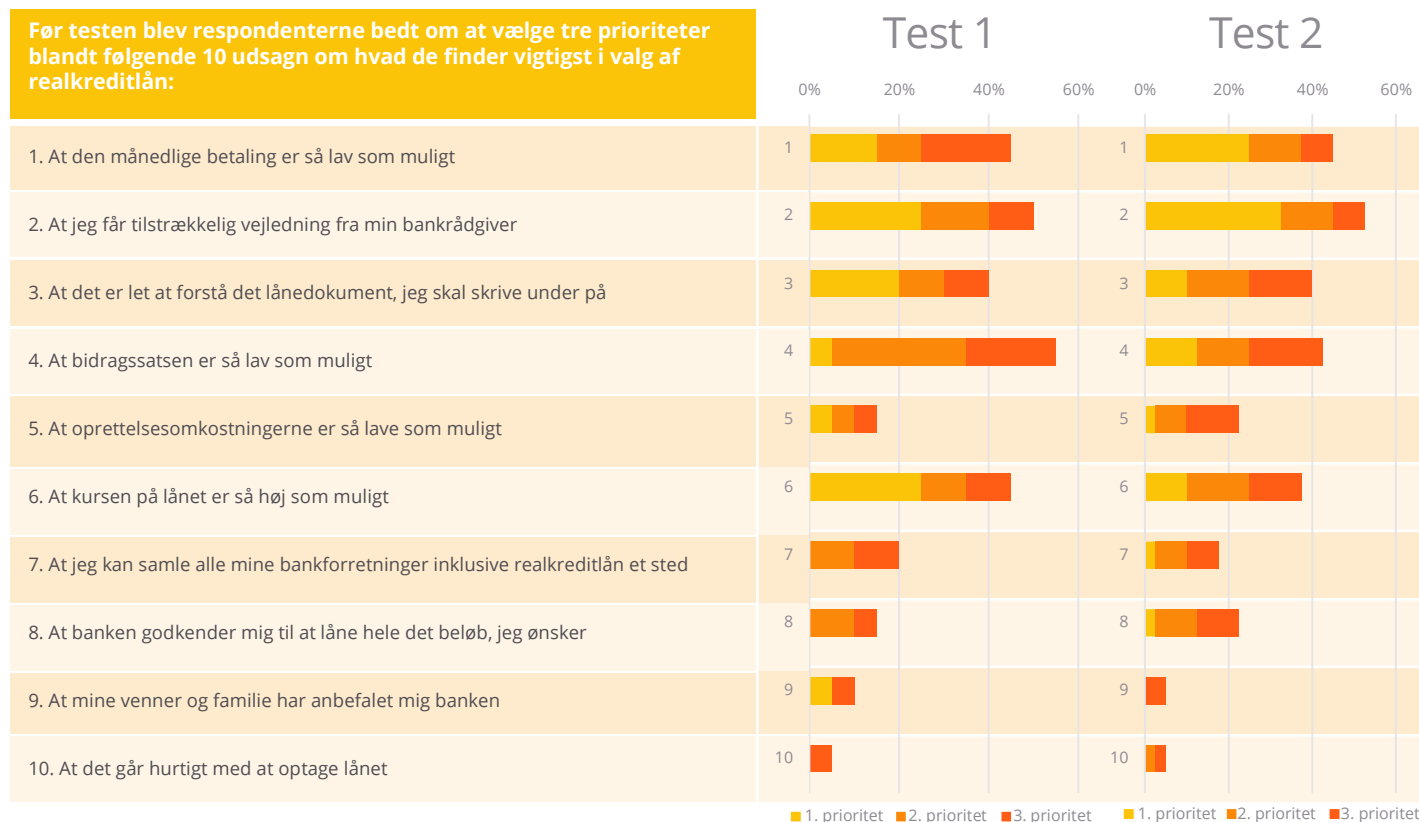
4

Resultatafsnit



Interview – valg af prioriteter

Før testen blev respondenterne bedt om at vælge tre prioriteter blandt følgende 10 udsagn om hvad de finder vigtigst i valg af realkreditlån:



Fem udsagn synes at dominere særligt for respondenterne:

1. Lav månedlige ydelse
2. At de får vejledning fra bankrådgiver
3. At det er let at forstå dokumentet
4. At bidragssatsen er lav
5. At kursen er høj

Sådan læses resultaterne

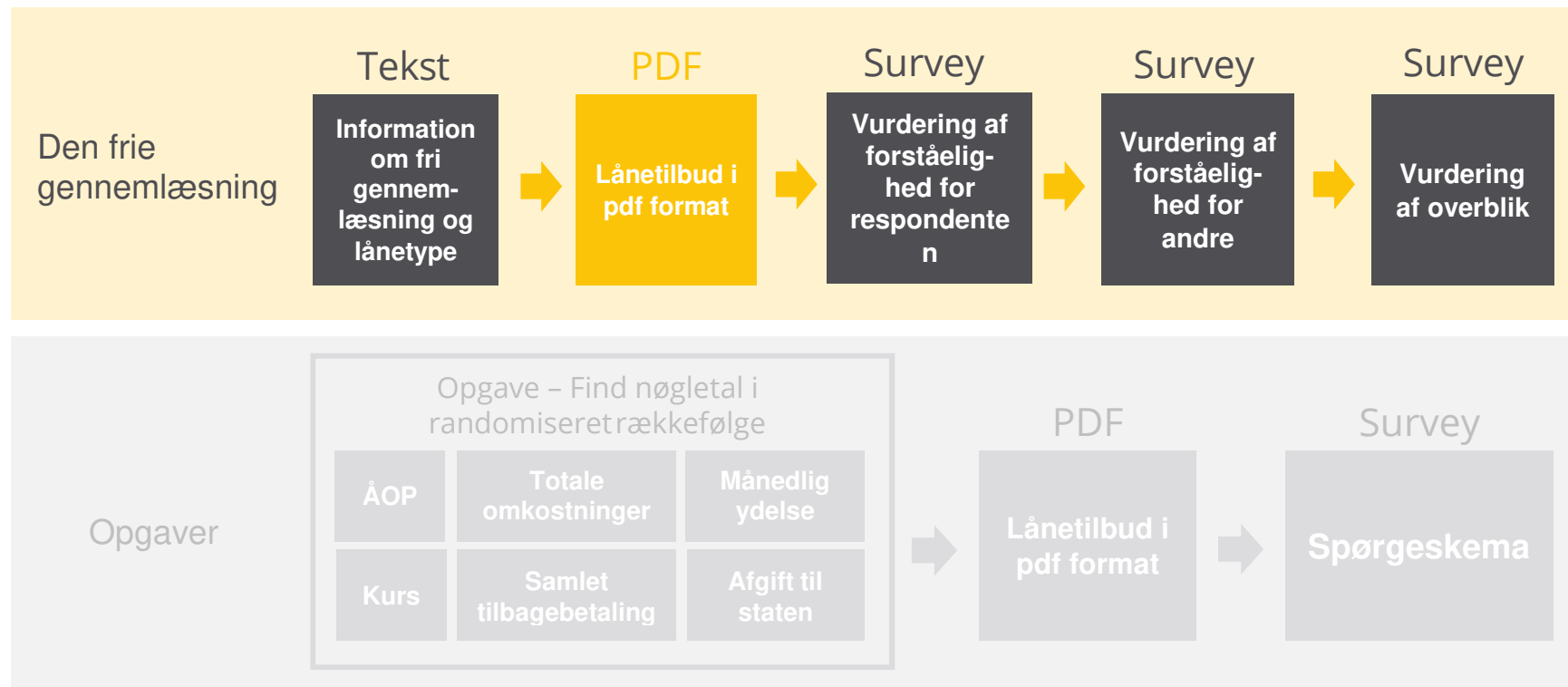
Vi henviser til appendix for en detaljeret oversigt over statistiske tests. Vi har valgt at præsentere data på følgende måde

Denne farve omkring
grafterne angiver
ingen forskel mellem
lånetilbuddene
 $p > 0.10$

Denne farve omkring
grafterne angiver
tendens til forskelle
mellem lånetilbuddene
 $p = 0.05 - 0.10$

Denne farve omkring
graferne angiver
signifikant forskel
mellem lånetilbuddene
 $p < 0.05$

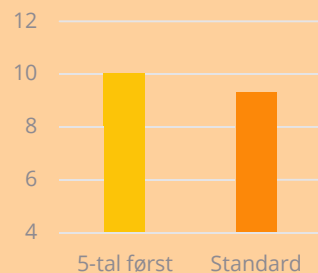
Resultater test 1: Læse og forstå – Fri Gennemlæsning



Resultat test 1: Læse og forstå – Fri Gennemlæsning

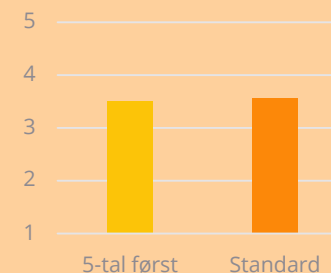
Gennemlæsningstiden
for de to grupper
(Minutter)

Ingen forskel



Selvrapporteret
forståelighed
(5 er mest forståeligt)

Ingen forskel



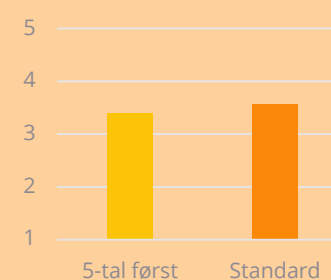
Forståelighed for andre
(5 er mest forståeligt)

Ingen forskel



Egen vurdering af
overblik over
lånetilbuddet
(5 er mest forståeligt)

Ingen forskel

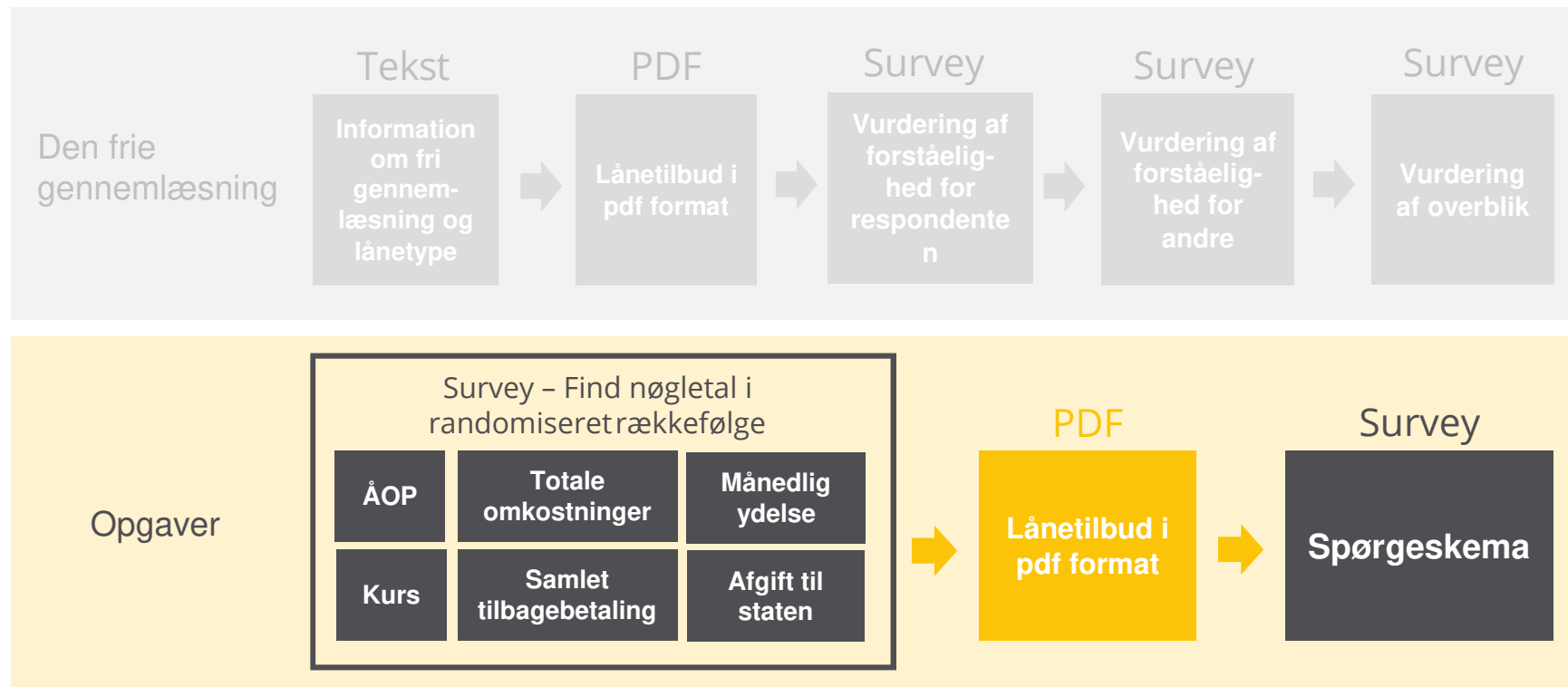


Frustration
(Facial Expressions)

**Lav og ingen
forskul**

Fem-tal-først har ingen effekt ved fri
gennemlæsning

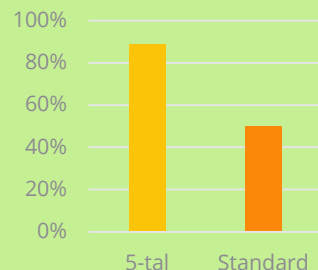
Resultat test 1: Læse og forstå – Opgaver



Resultat test 1: Læse og forstå – Opgaver

Andel korrekte svar for
udgift pr. måned (procent)

**Signifikant flere
korrekte svar for fem-
tal-først lånetilbud**



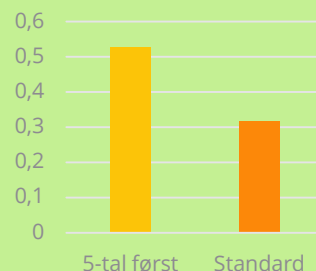
Tid for at finde udgift pr.
måned (minutter)

**Signifikant hurtigere til at
finde svar med fem-tal
først lånetilbud**



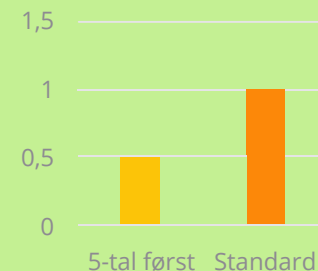
Tid for at finde ÅOP
(minutter)

**Signifikant langsommere
til at finde ÅOP med fem-
tal først lånetilbud**



Tid for at finde løbende
udgifter (minutter)

**Signifikant hurtigere til
løse opgaven med fem-tal
først lånetilbud**



Frustration

(Facial Expressions)

Alle andre opgaver

(tid + rigtige svar)

**Lav og ingen
forskul**

Ingen forskel

- Fem-tal-først medfører højere korrekt svarprocent for det mest væsentlige nøgletal: Udgift pr. måned
- Ingen forskel på andre opgaver

Konklusion: Læse og forstå

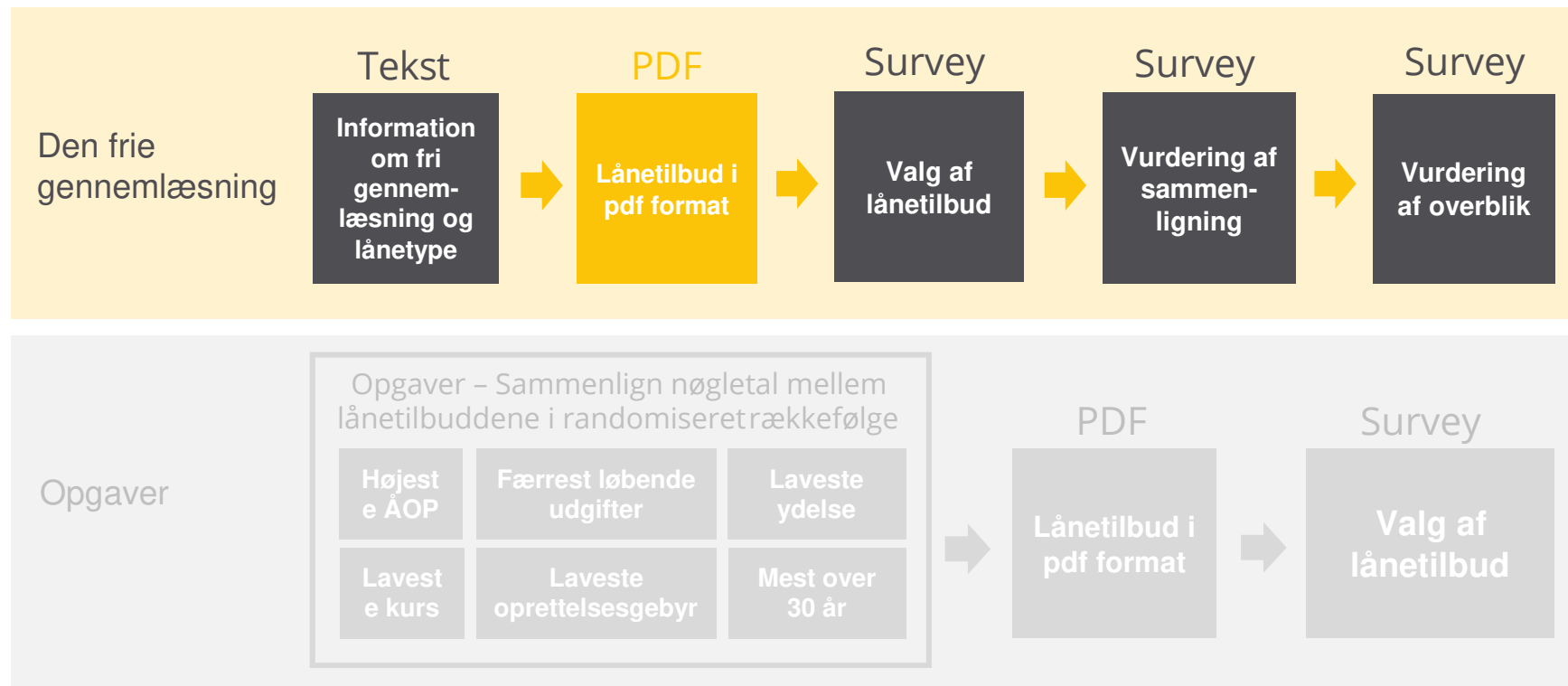
Fri gennemlæsning

- Vi fandt ikke en væsentlig forskel på fem-tal-først lånetilbud og standard lånetilbud ved fri gennemlæsning. Respondenterne opfatter ikke fem-tal først lånetilbud som værende nemmere at forstå, og deres overblik over lånetilbuddet ændres ikke med fem-tal først siderne

Opgaver

- Det var tydeligt, at evnen til at finde betaling pr. måned blev forbedret med fem-tal-først siderne, hvilket også skal ses i lyset af, at denne information er svær at finde i det blå lånetilbud.
- Respondenterne brugte derimod længere tid på at finde "ÅOP" for fem-tal-først lånetilbud sammenlignet med standard lånetilbud, hvilket kan tilskrives at de ofte ledte efter denne information på fem-tal først siderne, hvor den ikke findes.
- For alle andre nøgletal sås ingen effekt af at indføre fem-tal-først siderne
- Respondenterne udtrykte lav grad af frustration under hele testen, og den var ikke forskellig mellem lånetilbuddene

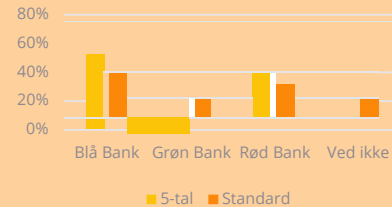
Resultater test 2: Sammenligning – Fri Gennemlæsning



Resultater test 2: Sammenligning – Fri Gennemlæsning

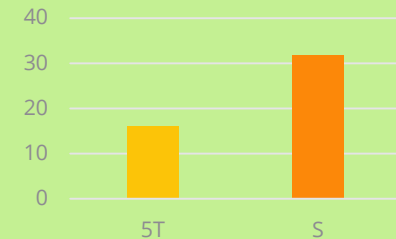
Hvilken bank ville du vælge?
(procent)

**Ingen forskel, den blå bank
er det billigste lånetilbud
da dette har den mindste
ydelse pr. måned**



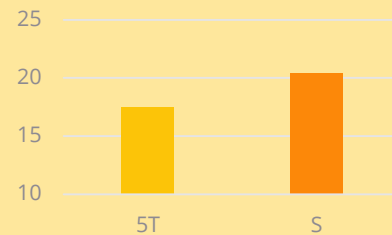
Frustration (% tid)

**Signifikant mindre
frustration hos gruppen
der læste fem-tal-først
lånetilbud**



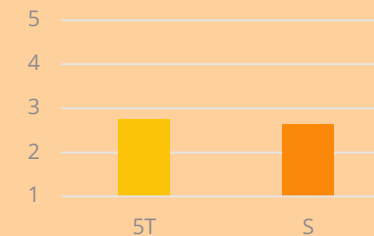
Tid for at læse
lånetilbuddene
(minutter)

**Tendens til kortere tid for
læsning af fem-tal-først
lånetilbud**



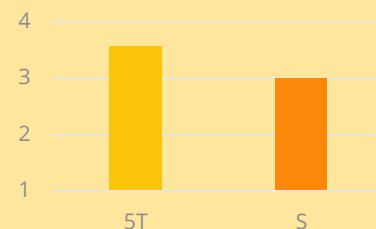
Hvor sikker er du på dit valg af
lånet? (5 højest)

Ingen forskel



Hvor let var det at
sammenligne
lånetilbuddene?
(4 er højest)

**Tendens til at læsere af
fem-tal-først lånetilbud
fandt det lettere at
sammenligne**



- Ikke flere valg af det billigste lånetilbud med fem-tal-først
- Frustrationen var lavere og respondenterne fandt det lettere at sammenligne lånetilbuddene hvilket indikerer en effekt af fem-tal-først

Resultater test 2:

Sammenligning Fri Gennemlæsning

- Flere respondenter vælger den billigste bank med fem-tal-først, men forskellen var ikke statistisk signifikant
- Mindre frustration ved at vælge bank med fem-tal-først
- Tendens til at fem-tal-først medfører bedre sammenligning af lånetilbuddene

Kvalitative udsagn: Hvad gjorde det svært at sammenligne?

På trods af de standardiserede fem-tal-først sider har respondenterne stadig fokus på den forskellige opstilling af de tre lånetilbud for begge grupper, hvilket ses tydeligt i de kvalitative udsagn

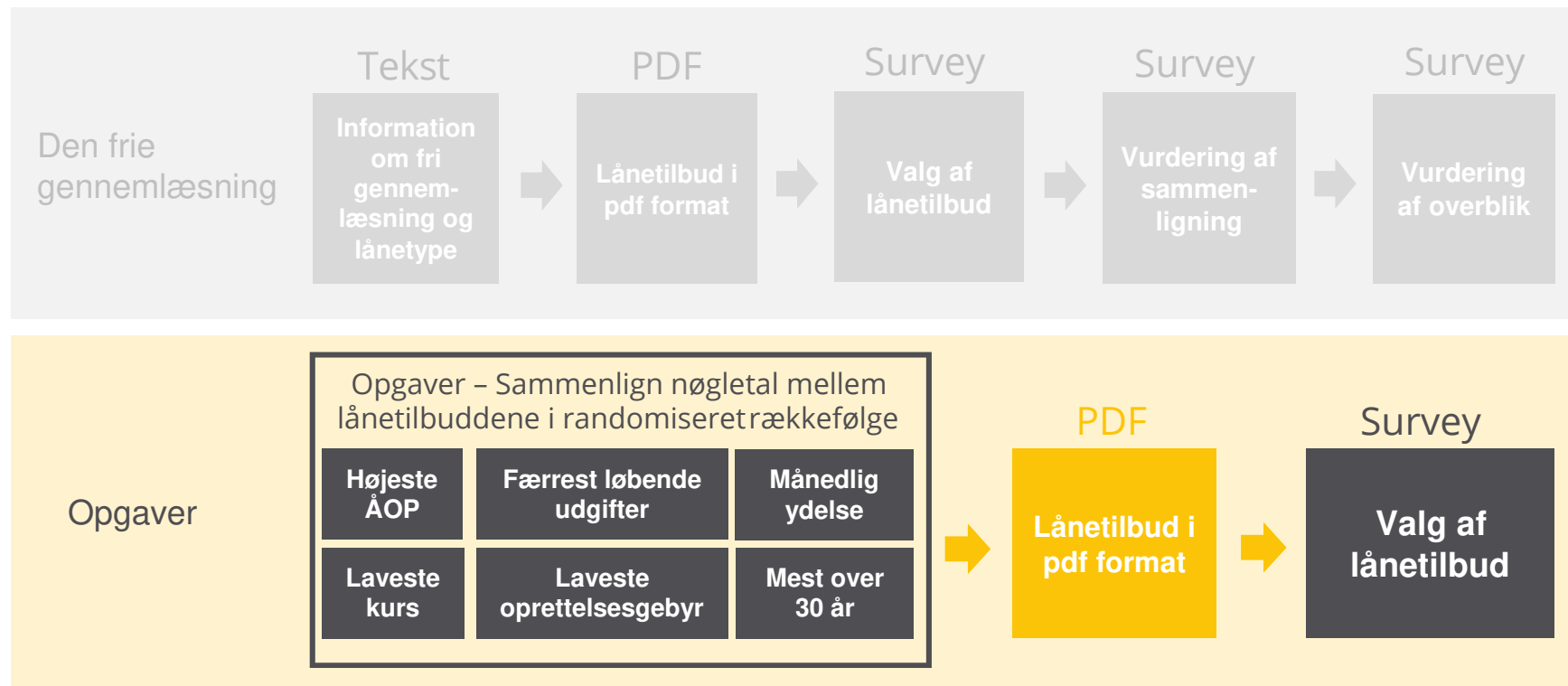
fem-tal-først lånetilbud	Standard lånetilbud
Alle tre lån var opstillet forskelligt. Derudover var det ved nogen af lånene ikke tydeligt, hvad man betaler samlet.	At ikke alle udregninger var på samme måde. Nogen gange var der deltaljerede oplysninger om lånet, og tingene blev ikke kaldt det samme.
Forskellig opstilling	Alle tre var meget omfattende og indeholdt mange gentagelser og mange oplysninger. De var stillet forskelligt op og derfor ikke så sammenlignelige
Meget forskellige. Jeg kan bedst li' papirarbejde i grøn bank - det er mest overskueligt. Jeg savner at vide kr for kr i rød bank og tilbagebetaling før skat	Hver bank havde hver sin måde at fremstille deres tilbud. Dette besværliggør beslutningsprocessen
Svært at skelne de reelle forskelle i lånene	Svært at huske alle informationerne, der bruges et sprog jeg ikke forstår 100 %
Forskel på opbygning af tilbud, kun et tilbud havde en tabel med	Hvis jeg skal påpege noget der gjorde det svært at sammenligne, var det at den blå var opstillet med kvartalsvis ydelse i modsætning til de 2 andre

Kvalitative udsagn:
Hvad ville gøre det
lettere at sammenligne?

På trods af de standardiserede
fem-tal-først sider ønsker mange
af respondenterne stadig et mere
ensartet layout på lånetilbud

fem-tal-først lånetilbud	Standard lånetilbud
En standard opsætning af lånet - dog syntes jeg alle oplysninger er til rådighed	En standardiseret måde at fremstille lånets vigtigste værdier
En overskuelig oversigt der viser alle beløb/gebyrer	Et overblik med de samme nøgletal: ydelser, kurs, ÅOP
Tabeller til alle lån, og ensartede formuleringer	At alt var stillet op på samme måde og at de forskellige poster havde ens navne
Ved at man sidder over for en rådgiver, som kan forklare tingene, på en anden måde, end det som står i papirerne	Hvis tilbuddene var sat ens op

Resultater test 2: Sammenligning – Opgaver



Respondenterne blev bedt om at finde en række forskellige nøgletal i lånetilbuddene. For gruppen der blev eksponeret for fem-tal-først lånetilbud fremgik følgende nøgletal tydeligt:

- Betaling pr. måned før skat
- Løbende udgifter
- Oprettelsesgebyrer

På de følgende sider ses en analyse af forskellene mellem grupperne når de blev bedt om at sammenligne disse nøgletal på tværs af lånetilbuddene

Sammenligning af opgaver hvor nøgletal fremgik af fem-tal- først forsiderne

BANKEN

Dato 1. oktober 2016

Lånetilbud på 30-årigt 2,00 pct. fastforrentet obligationslån
 Her er et overblik over, hvad du skal betale for det lån, som du er ved at optage. På næste side kan du læse, hvordan tallene er beregnet.

Lånebeløb til bolig	kr.	2.000.000
☒ A) Du skal hver måned betale, før skat	kr./mdr.	8.750
☒ B) For at oprette lånet tager bank og realkreditinstitut	kr.	10.371
☒ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.	kr.	12.631
☒ D) Med en kurs på 97,41 plus låneoprettelse kommer du samlet til at skyldes	kr.	2.081.408

☐ E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.776.

Vær opmærksom på, at kursen kan variere, når du sammenligner lån fra forskellige banker og realkreditinstitutter.

Ifølge kreditaftaleloven har du **minimum 7 dage** til at acceptere dette tilbud.

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☐ A) Du skal hver måned betale, før skat kr./mdr. 8.750
 Beløbet dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.417. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et lidt højere skattefradrag.

☒ B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut kr. 10.371
 Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Dertil kommer kurskøring, som er et ekstrabeløb, instituttet tager for at handle obligationen, når du optager lånet.
 - Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.371
 - Kurskøring til realkreditinstitut kr. 0

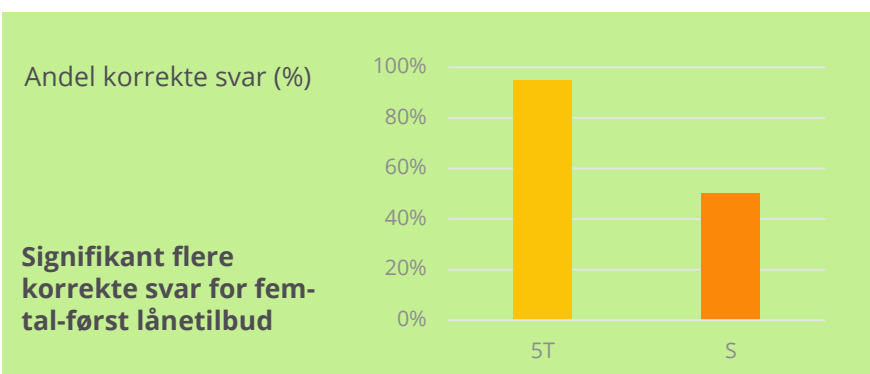
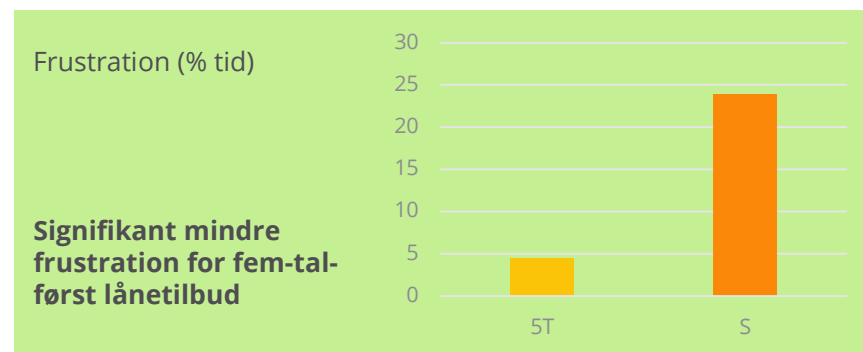
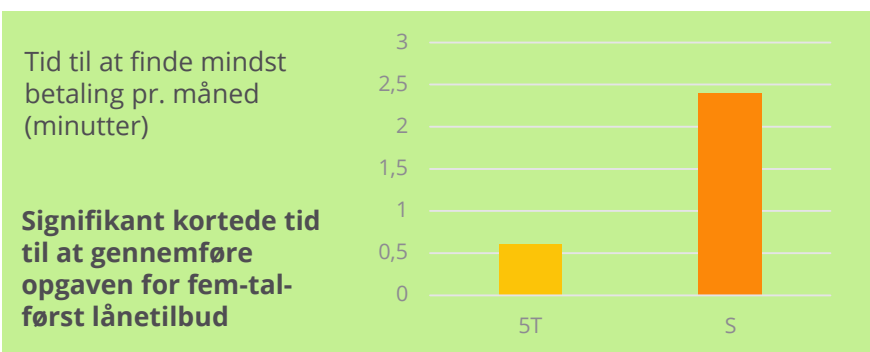
☐ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr. kr. 12.631
 Det årlige bidrag på 0,6125 pct. er en procentsats af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at dække risiko samt administrationsomkostninger.

☐ D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes kr. 2.081.408
 For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge tilsvarende obligationer. Disse har en kurs, som varierer, alt efter hvor meget kaberne af obligationen er villig til at give for den. Heri skal lægges omkostninger ifm. oprettelse af lånet. Her kan du læse, hvad tallet består af:
 - Beløb til udbetaling kr. 1.999.269
 - Kurstab ud fra en kurs på 97,41 (heraf udgår kurskøring kr. 0) kr. 53.908
 - Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.371
 - Tinglysningssalg til staten kr. 17.860

Samlede løbende udgifter over 30 år kr. 898.452
 Du betaler løbende renten til obligationssejeren på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,6125 pct. i hele lånets løbetid udgår disse udgifter:
 - Rente på 2,00 pct. til obligationssejer kr. 685.963
 - Bidragsats på 0,6125 pct. til realkreditinstitut kr. 212.489

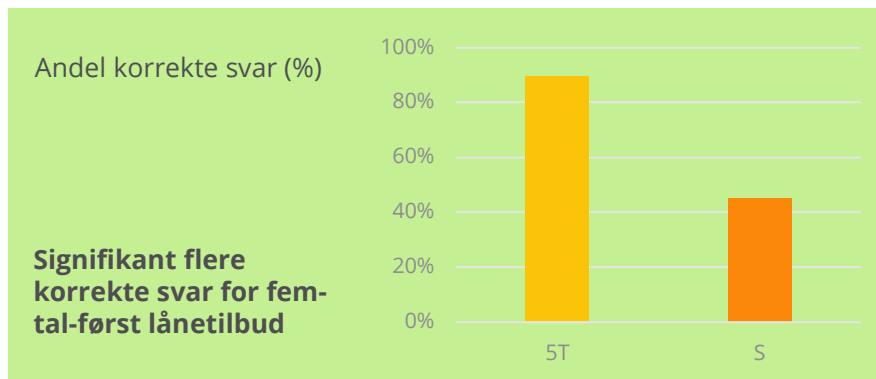
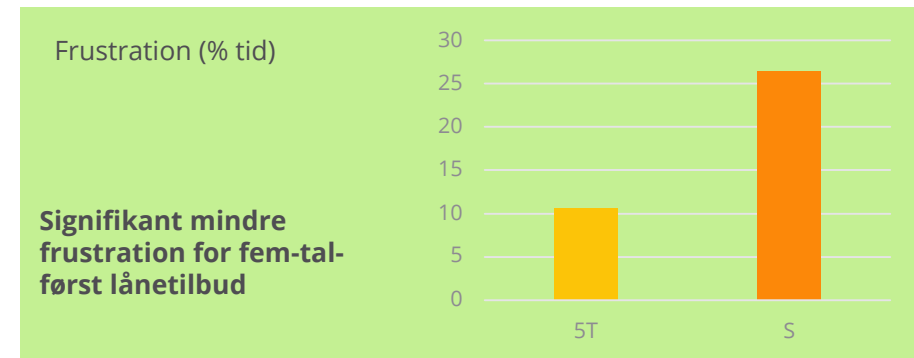
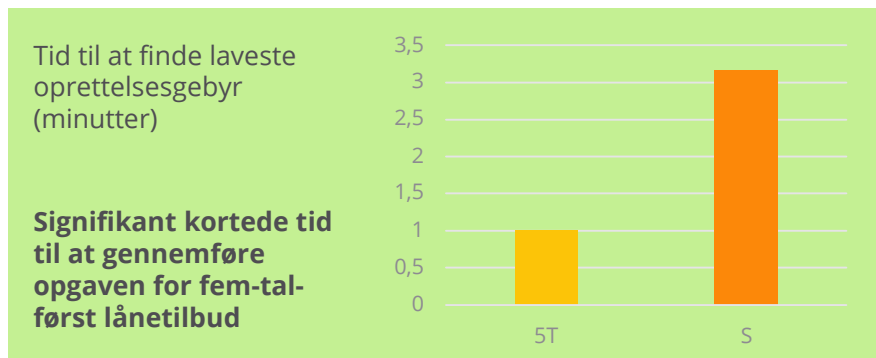
☐ E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.776
 Du kan vælge at kursikre dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kursikring vil afhænge af på hvilket tidspunkt, du vælger at kursikre. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kursikre. Beløbet her er derfor pejlemærke på, hvad en kursikring 90 dage frem i tiden vil koste dig.
 - Gebyr for oprettelse af kursikring kr. 500
 - Kursikring 90 dage frem vil koste dig kr. 18.276

Fem-tal-først **er effektiv** når respondenter skal finde lånetilbuddet med **mindst betaling pr. måned**



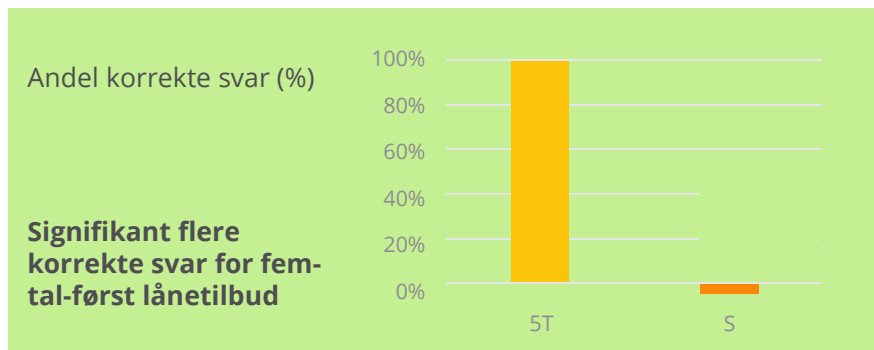
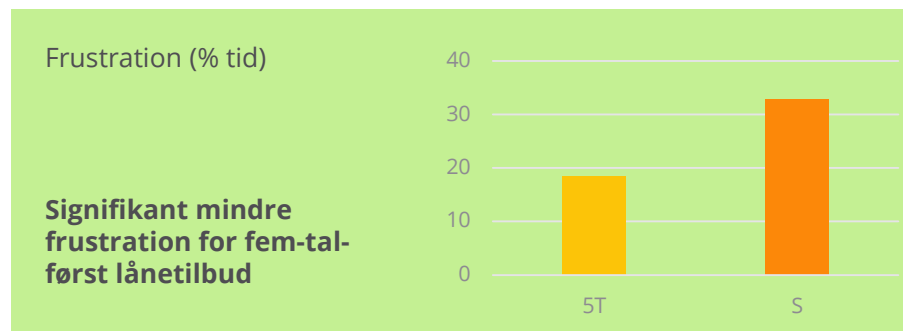
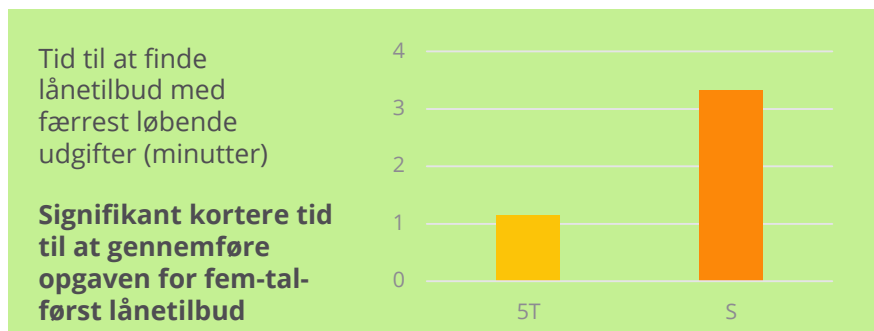
- 50% af respondenterne finder ikke det korrekte svar på standard lånetilbud
- fem-tal-først løfter svar procenten til 95%
- 5 gange så meget frustration ved standard lånetilbud

Fem-tal først **er effektiv** når respondenter skal finde lånetilbuddet med **laveste oprettelsesgebyr**



- Korrekt svar procent væsentligt forøget med fem-tal-først lånetilbud
- Lettere sammenligning og mindsket frustration drevet af fem-tal-først lånetilbud

Fem-tal-først **er effektiv** når respondenter skal finde lånetilbuddet med færrest **løbende udgifter**



- Korrekt svar procent på 100% for fem-tal-først lånetilbud vs. 45% for standard lånetilbud
- fem-tal-først lånetilbud bidrager til væsentligt kortere tid for at løse opgaven og mindre frustration

Konklusion på opgaver der fremgår tydeligt af fem-tal-først lånetilbud

For de tre sammenligningsopgaver hvor nøgletal fremgik af fem-tal-først lånetilbud fandt vi:

- **Gruppen der læste fem-tal-først lånetilbud havde flere korrekte svar på opgaverne**
- **Gruppen der læste fem-tal-først lånetilbud brugte kortere tid på at gennemføre opgaverne**
- **Gruppen der læste fem-tal-først lånetilbud udtrykte mindre frustration under opgaverne**

For de tre resterende opgaver fremgik det ikke ligeså tydeligt hvad:

- kursen på lånet var
- Den samlede betaling over 30 år kunne udregnes ved at addere to tal
- ÅOP fremgik ikke af forsiderne

Disse nøgletal blev derfor udvalgt som kontrolopgaver. På de følgende sider ses en analyse af forskellene mellem grupperne, når de blev bedt om at sammenligne disse respektive nøgletal på tværs af lånetilbud

Sammenligning af lånetilbud hvor nøgletal fremgår mindre tydeligt af fem-tal-først siderne

BANKEN

Dato 1. oktober 2016

Lånetilbud på 30-årigt 2,00 pct. fastforrentet obligationslån

Her er et overblik over, hvad du skal betale for det lån, som du er ved at optage. På næste side kan du læse, hvordan tallene er beregnet.

Lånebeløb til bolig	kr. 2.000.000
■ A) Du skal hver måned betale, før skat	kr./mdr. 8.750
■ B) For at oprette lånet tager bank og realkreditinstitut	kr. 10.371
■ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.	kr. 12.631
■ D) Med en kurs på 97,41 plus låneoprettelse kommer du samlet til at skyldes	kr. 2.081.408

■ E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.776.

Vær opmærksom på, at kursen kan variere, når du sammenligner lån fra forskellige banker og realkreditinstitutter.

Ifølge kreditaftaleloven har du minimum 7 dage til at acceptere dette tilbud.

→

1

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☐ A) Du skal hver måned betale, før skat kr./mdr. 8.750

Beløbet dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.417. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et lidt højere skattefradrag.

☐ B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut kr. 10.371

Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Derfor kommer kursikring, som er et ekstrabeløb, instituttet tager for at handle obligationen, når du optager lånet.

- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.371

- Kursikring til realkreditinstitut kr. 0

☐ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr. kr. 12.631

Det årlige bidrag på 0,6125 pct. er en procentdel af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at dække risiko samt administrationsomkostninger.

☐ D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes kr. 2.081.408

For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge tilsvarende obligationer. Disse har en kurs, som varierer, alt efter hvor meget køberen af obligationen er villig til at give for den omkostninger ifm. oprettelse af lånet. Her kan du læse, hvad tallet består af:

- Beløb til udløb kr. 1.999.209

- Kursrab ud fra en kurs på 97,41 heraf udgår kursikring kr. 0 kr. 93.908

- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.371

- Tinglysningsskift til staten kr. 17.880

Samlede løbende udgifter over 30 år kr. 898.452

Du betaler løbende renten til obligationssejeren på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,6125 pct. I hele lånets løbetid udgår disse udgifter:

- Rente på 2,00 pct. til obligationssejer kr. 885.963

- Bidragssat på 0,6125 pct. til realkreditinstitut kr. 212.489

☐ E) Hvis du vælger at kursikre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.776

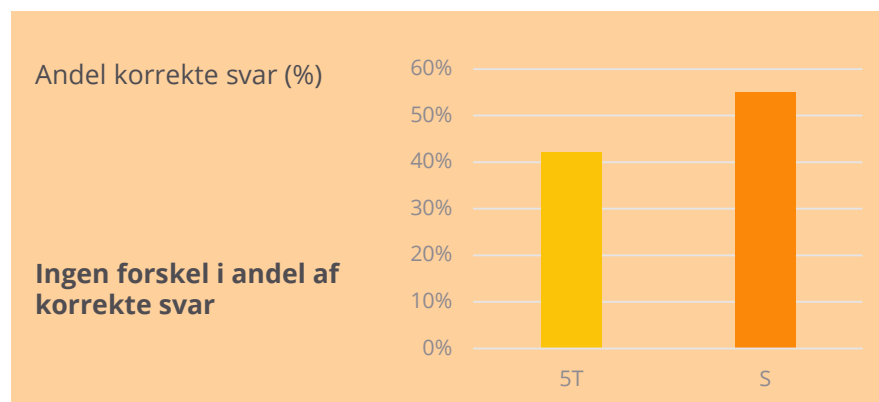
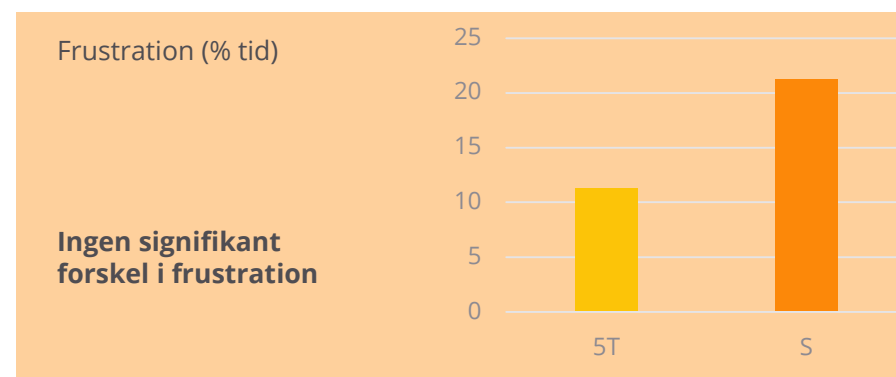
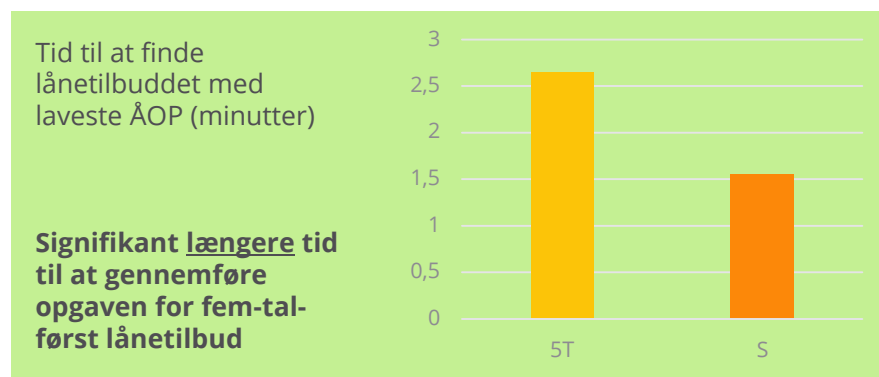
Du kan vælge at kursikre dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kursikring vil afhænge af på hvilket tidspunkt du vælger at kursikre. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kursikre. Beløbet her er derfor pejlemærke på, hvad en kursikring 90 dage frem i tiden vil koste dig.

- Gebyr for oprettelse af kursikring kr. 500

- Kursikring 90 dage frem vil koste dig kr. 18.276

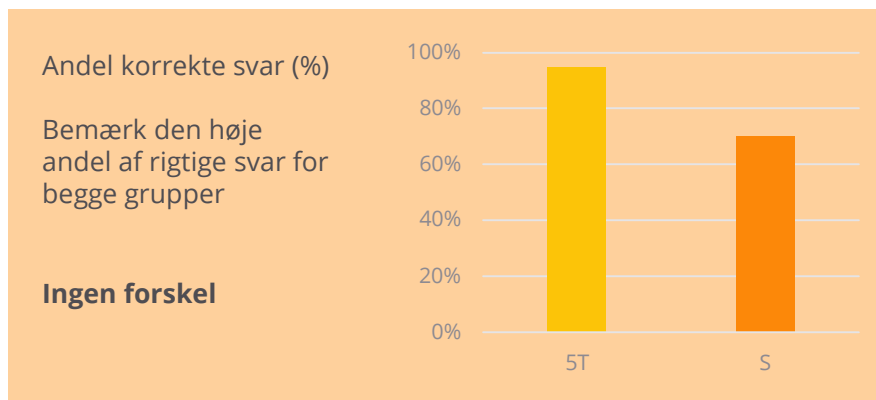
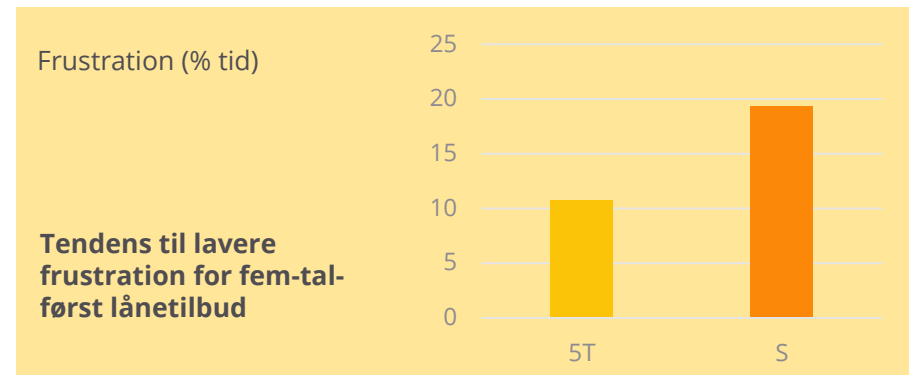
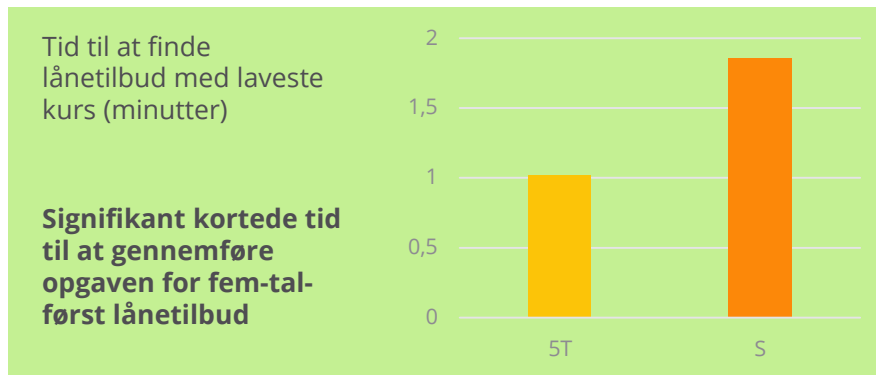
2

Fem-tal-først lånetilbud er ikke effektiv når respondenter skal finde lånetilbuddet med laveste ÅOP



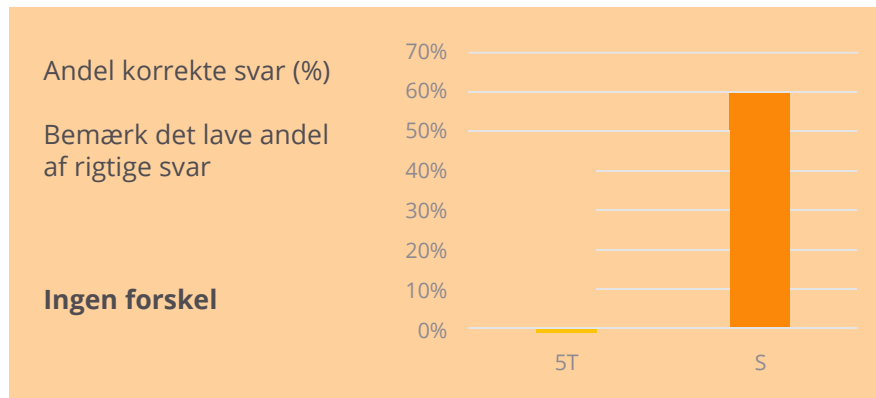
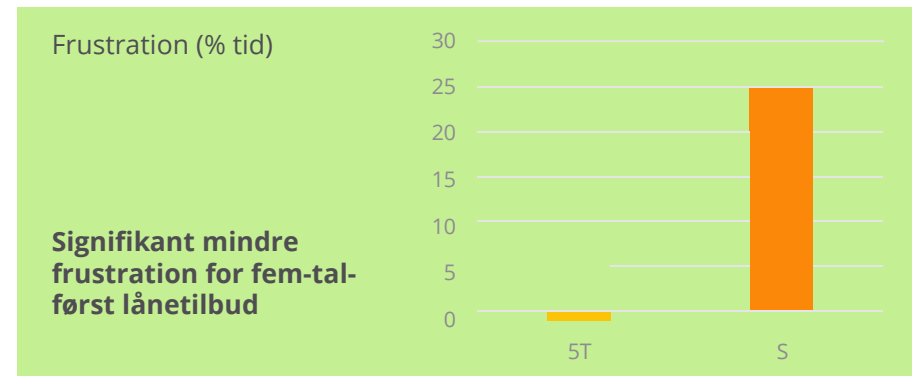
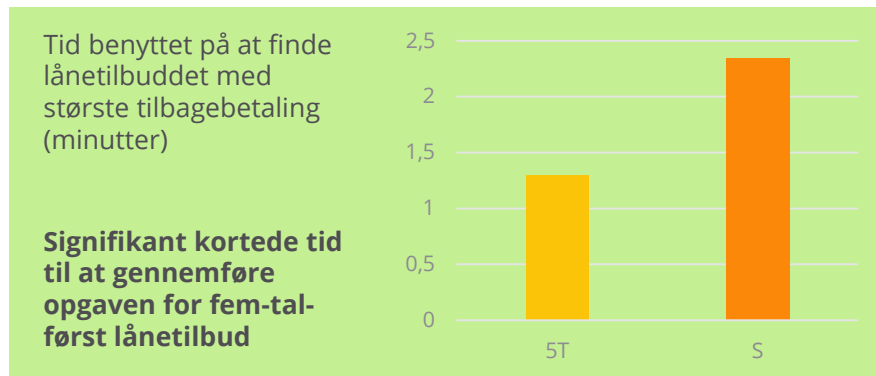
- Respondenterne tager længere tid om at løse opgaven med fem-tal-først lånetilbud formentlig fordi de skal læse flere sider
- Der er ikke forskel i frustration og antallet af rigtige svar mellem de to grupper af respondenter

Fem-tal først lånetilbud er tildels effektiv når respondenter skal finde lånetilbuddet med laveste kurs



- Fem-tal-først lånetilbud virker delvist da tiden til at gennemføre opgaven og frustrationen er lavere
- Dog er antallet af rigtige svar ikke forskelligt mellem grupperne

Fem-tal-først lånetilbud er **ikke effektiv** når respondenter skal finde lånetilbuddet med **største tilbagebetaling over 30 år**



- Respondenterne der læste fem-tal-først lånetilbud brugte kortere tid og havde lavere frustration
- Dette skyldes formentlig at mange respondenter fejlagtigt rapporterede højeste hovedstol som fremgår tydeligt af fem-tal-først siderne. (Se afsnit om eye-tracking)
- Det korrekte antal svar er lav for begge lånetilbud.

Konklusion på opgaver hvor nøgletal fremgår mindre tydeligt af fem-tal-først lånetilbud

For de tre sammenligningsopgaver hvor nøgletal fremgik mindre tydeligt af fem-tal-først lånetilbud fandt vi at:

- **Sammenlignelig andel af rigtige svar**
- **Gruppen der læste fem-tal-først lånetilbud brugte kortere tid på to opgaver, men længere tid på en opgave**
- **Gruppen der læste fem-tal-først lånetilbud udtrykte mindre frustration under opgaverne drevet især af mindre frustration når ”mest over 30 år skulle findes”.**
Bemærk, at sidstnævnte var drevet af, at respondenterne typisk rapporterede hovedstolen (som fremgår af fem-tal-først først siderne) i stedet for de totale omkostninger.

Konklusion – Sammenligning af lånetilbud

Tilføjjelsen af fem-tal-først sider til standard lånetilbud har en stor effekt på respondenternes evne til at sammenligne nøgletal på tværs af lånetilbud.

Effekten var stor for de nøgletal der fremgik tydeligt af fem-tal-først lånetilbud, og for disse nøgletal fører tilføjjelsen af fem-tal-først sider til:

- Kortere tid til at sammenligne på tværs af lånetilbud
- Flere korrekte svar på sammenligning af lånetilbud
- Markant lavere grad frustration under sammenligning af lånetilbud

Effekten var mere divergerende for nøgletal, der ikke fremgik tydeligt af fem-tal-først lånetilbud.

- Divergerende tider for at sammenligne på tværs af lånetilbud
- Sammenlignelig andel af korrekte svar for sammenligning på tværs af lånetilbud
- En tendens til lavere grad af frustration under sammenligning af lånetilbud

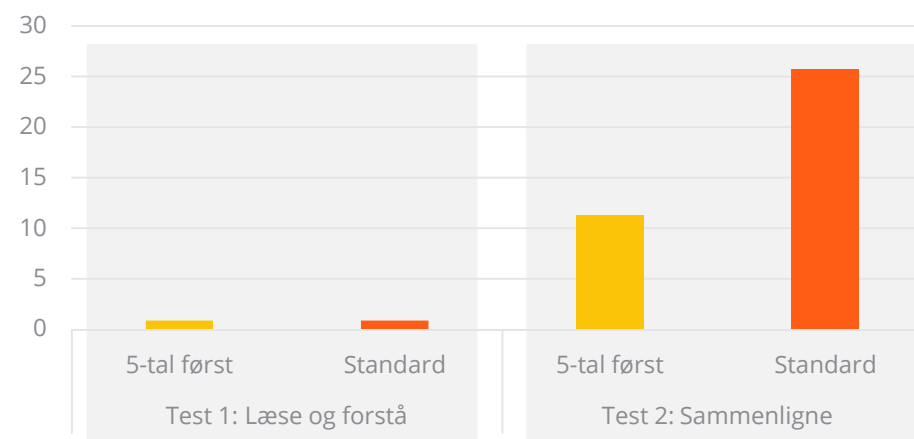
Læse og forstå vs. Sammenligning

Fem-tal-først har stor betydning, når respondenter sammenligner tre lånetilbud, men minimal betydning når respondenter læser et lånetilbud.

Ved sammenligning af tre lånetilbud ses signifikant højere frustration og sværhedsgrad for standard lånetilbud i forhold til fem-tal-først lånetilbud, en forskel vi ikke observerede i læse og forstå testen, hvor frustrationen var ens og meget lav

fem-tal-først lånetilbud øger antallet af korrekte svar, når respondenter sammenligner tre lånetilbud

Frustration for alle fri gennemlæsning og alle opgaver (% tid)



Udfordringer med **standard lånetilbud**

Vi fandt følgende udfordringer med standard lånetilbud:

- Den korrekte svarprocent for sammenligningsopgaverne er ofte lav
- Respondenten vælger ikke det mest idéelle lånetilbud
- Ved sammenligning øges kompleksiteten og respondenterne oplever øget frustration og sværhedsgrad
- Den generelle kompleksitet og forskellighed i lånetilbuddene giver en dårlig oplevelse med et dårligt valg som resultat

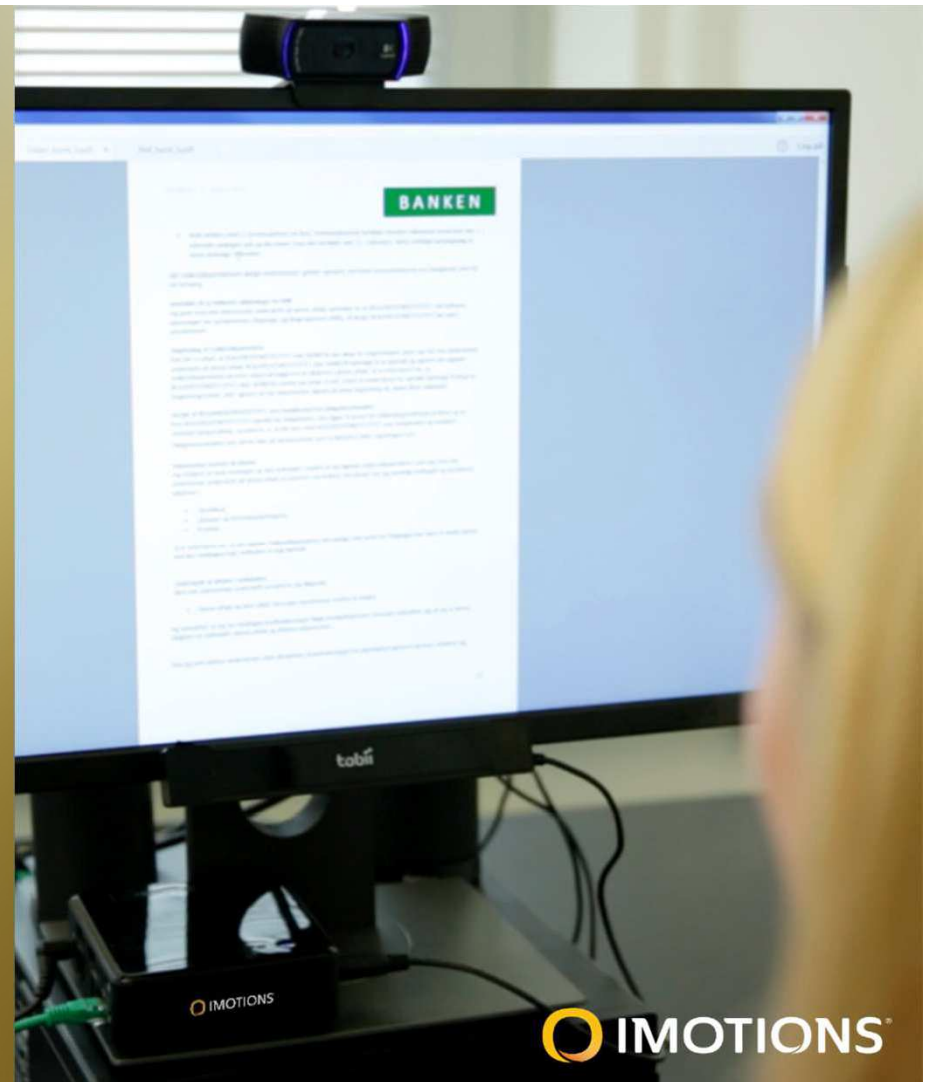
Fem-tal-først lånetilbud har **overbevisende effekt**

Følgende fordele er identificeret ved brug af fem-tal-først:

- Respondenterne kan bedre overskue lånetilbuddene
- Den korrekte svar procent løftes markant
- Den generelle sværhedsgrad og frustration mindskes

5

Optimering af femtal-først lånetilbud



Fortolkning:

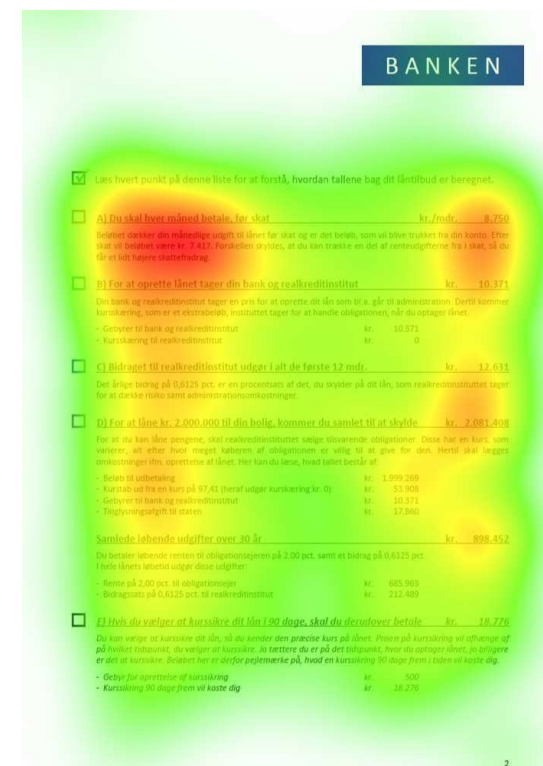
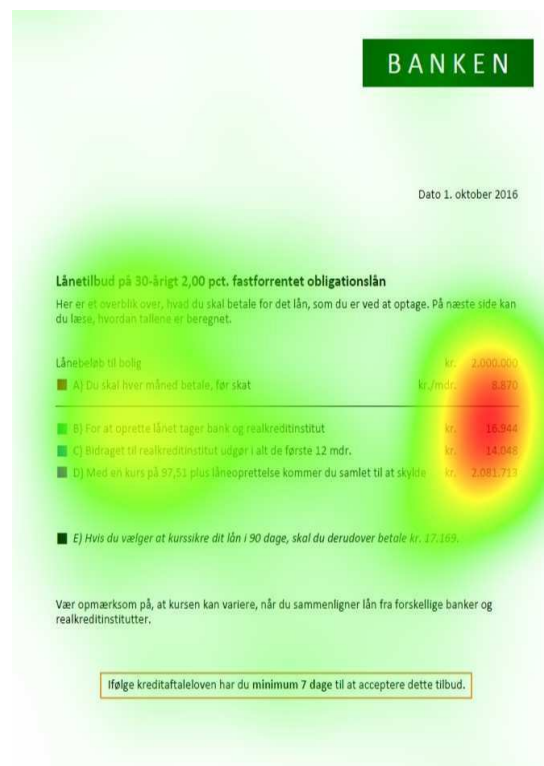
Her ses eksempler på hvorledes den visuelle opmærksomhed fordeles på fem-tal-først sider ved fri gennemlæsning.

- Opmærksomheden drages primært mod teksten til venstre og nøgletal til højre på side 2.
- Der er langt mindre visuel opmærksomhed rettet mod bunden af siden samt den tætskrevne tekst og tal under hvert punkt på side 2.
- "Læs og forstå hvert punkt" tiltrækker langt mindre opmærksom og informationen om kurssikring samt til dels også de samlede løbende udgifter drager mindre opmærksomhed
- Side 1 fungerer i den henseende bedre med tydelig opmærksomhed på nøgletal til højre
- Teksten der angiver "7 dages fristen" drager ikke tilstrækkelig visuel opmærksomhed

Forslag:

- Mængden af information og især tekst på fem-tal-først side 2 skal reduceres yderligere. Layout som på side 1 er mere hensigtsmæssigt.
- Overvej at flytte informationen om de samlede løbende udgifter på side 2 længere op i dokumentet, hvis dette vurderes at være vigtigere for forbrugeren end andre nøgletal.

Heatmap eksempler for fri gennemlæsning



Fortolkning:

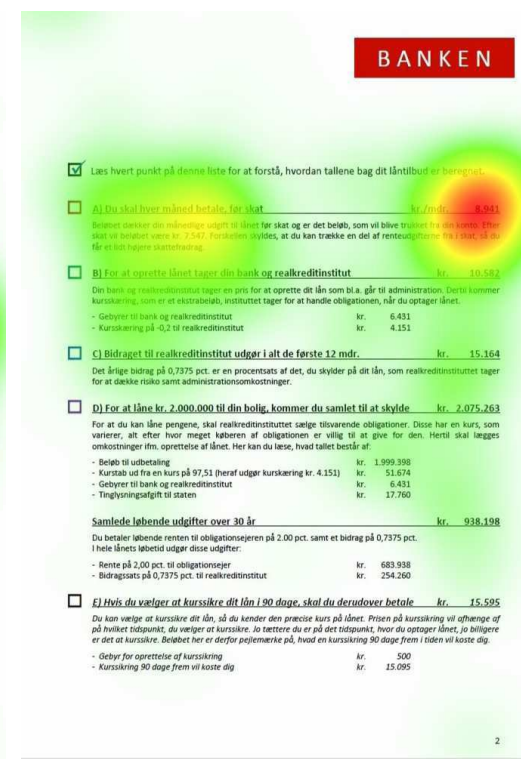
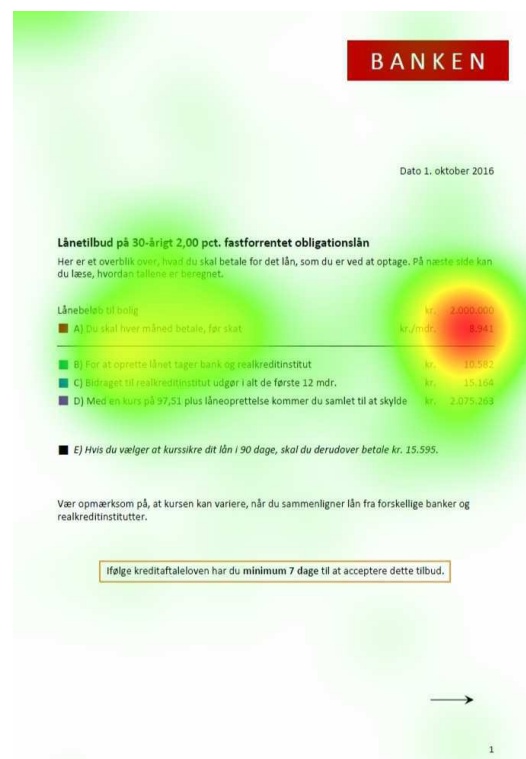
Her ses repræsentative eksempler på hvorledes den visuelle opmærksomhed fordeles på fem-tal-først sider, når respondenterne finder information om den månedlige ydelse.

- Opmærksomheden er fordelt således, at halvdelen af respondenterne benytter side 1, mens den anden halvdel benytter side 2.
- Der er langt mindre opmærksomhed på andre dele af siderne, hvilket indikerer, at respondenterne ved hvor de skal finde informationen.
- I dette tilfælde fungerer side 2 bedre end side 1 i det tiden til første fikstion på tallet er 2 sekunder for side 2 og 4.5 sekund for side 1.

Forslag:

- Overvej om informationerne kun skal være tilgængelige på en side for at få en mere ensartet brug af dokumenterne.

Heatmap eksempler for sammenligning af månedlig ydelse



Heatmap eksempler for sammenligning af mest over 30 år

Fortolkning:

Her ses eksempler visuel opmærksomhed under opgaven, hvor respondenterne skal finde det lånetilbud der har den største tilbagebetaling over 30 år.

- Opmærksomheden er især rettet mod lånetilbuddets hovedstol på forsiden.
- Der er visuel opmærksomhed rettet mod både hovedstol og de samlede løbende udgifter på side 2, hvilket er de to tal, der skal adderes for at finde den samlede tilbagebetaling
- Vi ved fra surveys, at respondenterne i en del af tilfældene fejlagtigt sammenligner hovedstolene med hinanden, hvilket forklarer den visuelle opmærksomhed på side 1

Forslag:

- Overvej at fjerne information om hovedstol på side 2 og i stedet angive et tal for de samlede udgifter angive underpunkter herunder

BANKEN

Dato 1. oktober 2016

Lånetilbud på 30-årigt 2,00 pct. fastforrentet obligationslån
Her er et overblik over, hvad du skal betale for det lån, som du er ved at optage. På næste side kan du læse, hvordan tallene er beregnet.

Lånebeløb til bolig kr. 2.000.000

☒ A) Du skal hver måned betale, før skat kr./mdr. 8.750

☒ B) For at oprette lånet tager bank og realkreditinstitut kr. 10.971

☒ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr. kr. 12.631

☒ D) Med en kurs på 97,41 plus låneoprettelse kommer du samlet til at skyldes kr. 2.081.408

☒ E) Hvis du vælger at kurskøre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.276

Vær opmærksom på, at kursen kan variere, når du sammenligner lån fra forskellige banker og realkreditinstitutter.

Ifølge kreditaftaleloven har du minimum 7 dage til at acceptere dette tilbud.

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☒ A) Du skal hver måned betale, før skat kr./mdr. 8.750
Beløbet dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.437. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et lidt højere skattefradrag.

☒ B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut kr. 10.971
Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Der vil komme kurskøring, som er et ekstrabeløb, instituttet tager for at handle obligationen, når du optager lånet.
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.971
- Kurskøring til realkreditinstitut kr. 0

☒ C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr. kr. 12.631
Det årlige bidrag på 0,8125 pct. er en procentdel af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at sælge røpke samt administrationsomkostninger.

☒ D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes kr. 2.081.408
For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge finansierende obligationer, disse har et kurs, som varierer, og efter hvor meget taberen af obligationen er vil det se gunstigt for dem, så de kan sælge dem billigere end de købte dem for. Her kan du læse, hvad tallene betyder.
- Beløb til udløstlønning kr. 1.999.268
- Kursen på 97,41 (heraf udgør kurskøring kr. 0) kr. 19.916
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 10.971
- Tilgængelig afgift til staten kr. 17.860

Samlede løbende udgifter over 30 år kr. 898.452
Du betaler løbende renter til realkreditinstituttet på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,8125 pct. i hele låns løbetid udgør disse udgifter.
- Rente på 2,00 pct. til realkreditinstituttet kr. 605.963
- Bidraget på 0,8125 pct. til realkreditinstitut kr. 232.489

☒ E) Hvis du vælger at kurskøre dit lån i 90 dage, skal du derudover betale kr. 18.276
Du kan vælge at kurskøre dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kurskøring vil afhænge af på hvilket tidspunkt, du vælger at kurskøre. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kurskøre. Beløbet her er derfor pejlemærke på, hvad en kurskøring 90 dage frem i tiden vil koste dig.
- Gebyr for oprettelse af kurskøring kr. 500
- Kurskøring 90 dage frem vil koste dig kr. 18.276

Heatmap eksempler for sammenligning af ÅOP

Fortolkning:

Her ses eksempler på hvordan visuel opmærksomhed under opgaven hvor respondenterne skal finde det lånetilbud, der har den højeste ÅOP. Informationen fremgår ikke af fem-tal-først siderne

- Respondenterne bruger tid på at skanne hele siden for information om ÅOP og især området med de løbende udgifter. Dette kan forklare, hvorfor de bruger længere tid på denne opgave på fem-tal-først lånetilbuddene.
- Der er en del opmærksomhed rettet mod teksten, formentlig fordi de leder efter informationen her

Forslag:

- Overvej om ÅOP skal indgå i forsiden, hvis det vurderes vigtigt for sammenligningsgrundlaget.

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☐ **A) Du skal hver måned betale, før skat** kr./mdr. 8.941
Betalen dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.547. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et nyt højere skattefrdrag.

☐ **B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut** kr. 10.582
Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Der kommer kurskøring, som er et ekstrabeløb, kommunen tager for at handle obligationen, når du optager lånet.
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 6.451
- Kurskøring på 0,20 til realkreditinstitut kr. 4.131

☐ **C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.** kr. 15.164
Det årlige bidrag på 0,7375 pct. er en procentsats af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at dække resten samt administrationsomkostninger.

☐ **D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes** kr. 2.075.263
For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge tilsvarende obligationer. Disse har en kurs, som varierer, alt efter hvor meget købere af obligationen er villig til at give for den. Hertil skal lægges omkostninger til oprettelse af lånet. Her kan du læse, hvad tallet består af:
- Beløb til udløstning kr. 1.999.398
- Kursstat ud fra en kurs på 97,51 (heraf udgår kurskøring kr. 4.131) kr. 51.674
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 6.451
- Tilgængelig udgift til lånet kr. 17.740
Samlede løbende udgifter over 30 år kr. 938.198
Du betaler løbende renten til obligationskøperen på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,7375 pct. I hele lånets løbetid udgår disse udgifter:
- Rente på 2,00 pct. til obligationskøper kr. 683.016
- Bidrag på 0,7375 pct. til realkreditinstitut kr. 254.180

☐ **E) Hvis du vælger at kurskøbe dit lån 190 dage, skal du desuden betale** kr. 15.595
Du kan vælge at kurskøbe dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kurskøring vil afhænge af på hvilket tidspunkt du vælger at kurskøbe. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kurskøbe. Beløbet her er derfor pejlemærke på, hvad en kurskøring 90 dage frem i tiden vil koste dig.
- Gebyr for oprettelse af kurskøring kr. 500
- Kurskøring 90 dage frem vil koste dig kr. 15.095

BANKEN

☒ Læs hvert punkt på denne liste for at forstå, hvordan tallene bag dit låntilbud er beregnet.

☐ **A) Du skal hver måned betale, før skat** kr./mdr. 8.870
Betalen dækker din månedlige udgift til lånet før skat og er det beløb, som vil blive trukket fra din konto. Efter skat vil beløbet være kr. 7.501. Forskellen skyldes, at du kan trække en del af renteudgifterne fra i skat, så du får et nyt højere skattefrdrag.

☐ **B) For at oprette lånet tager din bank og realkreditinstitut** kr. 10.944
Din bank og realkreditinstitut tager en pris for at oprette dit lån som bl.a. går til administration. Der kommer kurskøring, som er et ekstrabeløb, kommunen tager for at handle obligationen, når du optager lånet.
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 12.781
- Kurskøring på 0,20 til realkreditinstitut kr. 4.163

☐ **C) Bidraget til realkreditinstitut udgør i alt de første 12 mdr.** kr. 14.048
Det årlige bidrag på 0,6811 pct. er en procentsats af det, du skylder på dit lån, som realkreditinstituttet tager for at dække resten samt administrationsomkostninger.

☐ **D) For at låne kr. 2.000.000 til din bolig, kommer du samlet til at skyldes** kr. 2.081.713
For at du kan låne pengene, skal realkreditinstituttet sælge tilsvarende obligationer. Disse har en kurs, som varierer, alt efter hvor meget købere af obligationen er villig til at give for den. Hertil skal lægges omkostninger til oprettelse af lånet. Her kan du læse, hvad tallet består af:
- Beløb til udløstning kr. 1.999.237
- Kursstat ud fra en kurs på 97,51 (heraf udgår kurskøring kr. 4.163) kr. 51.835
- Gebyrer til bank og realkreditinstitut kr. 12.781
- Tilgængelig udgift til lånet kr. 17.860
Samlede løbende udgifter over 30 år kr. 922.066
Du betaler løbende renten til obligationskøperen på 2,00 pct. samt et bidrag på 0,6811 pct. I hele lånets løbetid udgår disse udgifter:
- Rente på 2,00 pct. til obligationskøper kr. 686.064
- Bidrag på 0,6811 pct. til realkreditinstitut kr. 236.002

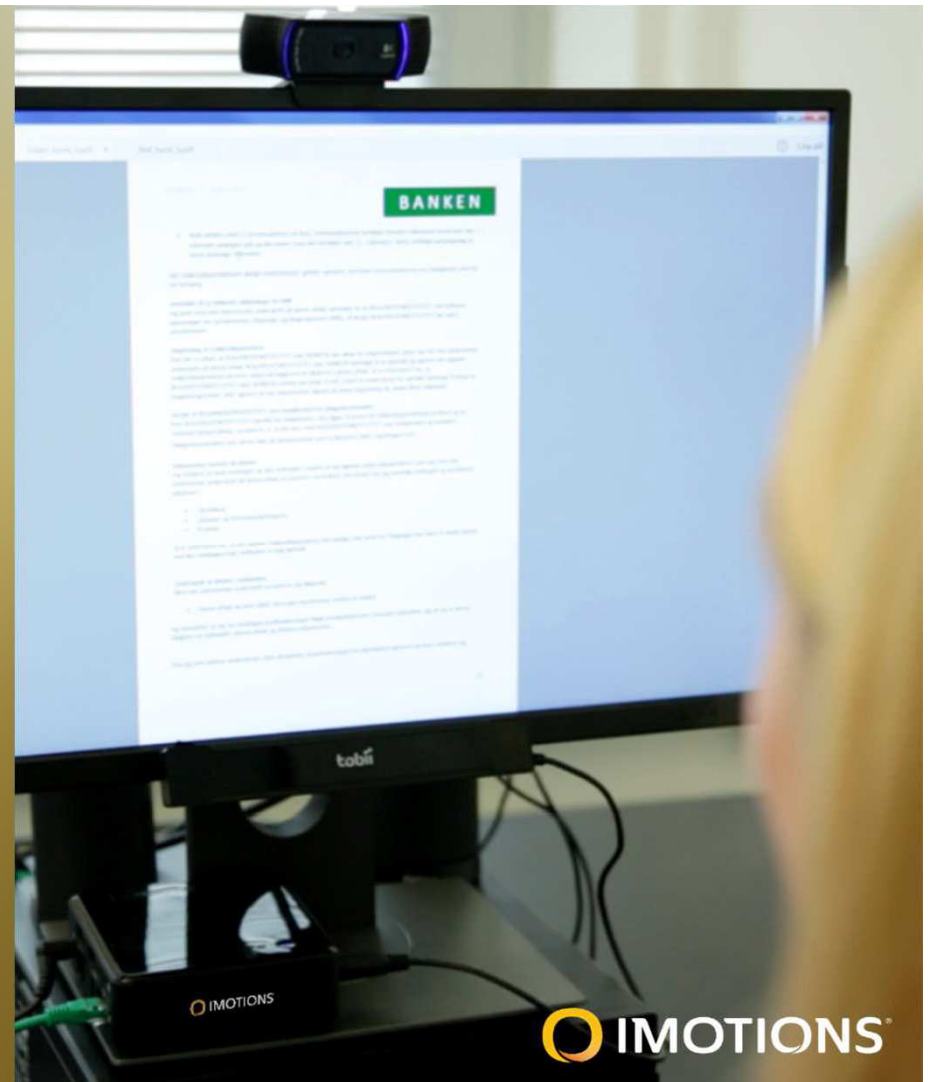
☐ **E) Hvis du vælger at kurskøbe dit lån 190 dage, skal du desuden betale** kr. 17.169
Du kan vælge at kurskøbe dit lån, så du kender den præcise kurs på lånet. Prisen på kurskøring vil afhænge af på hvilket tidspunkt du vælger at kurskøbe. Jo tættere du er på det tidspunkt, hvor du optager lånet, jo billigere er det at kurskøbe. Beløbet her er derfor pejlemærke på, hvad en kurskøring 90 dage frem i tiden vil koste dig.
- Gebyr for oprettelse af kurskøring kr. 1.000
- Kurskøring 90 dage frem vil koste dig kr. 16.169

Anbefalede områder for forbedringer

- Mængden af tekst på fem-tal-først siderne skal mindskes, specielt side 2
- Flyt de vigtigste nøgletal op i toppen af siderne. Nederste halvdel af siderne får ikke meget opmærksomhed
- Brug evt. tabelform, det giver en bedre visuel skanning
- Overvej at brande fem-tal-først siderne anderledes end selve lånetilbuddet, så det opfattes som en hjælp til forbrugeren
- Overvej om samlede udgifter bør være et dedikeret nøgletal
- Overvej om ÅOP skal være mere fremtrædende

6

Appendix



Appendix: Script - Instruktion til respondenter

Tak fordi du vil deltage i denne test. Testen varer ca. 45 min til 1. time og har til formål at teste forskellige udformninger af lånetilbud fra realkreditinstitutioner. Vi vil gerne understrege at at det ikke er dine færdigheder vi tester men vores arbejde / bankernes formidlingsevne. Ikke dig som person.

Testen foregår på PC'en her i lokalet. Du bliver præsenteret for lånedokumenter på skærmen og skal undervejs svare på forskellige spørgsmål vha. musen og tastaturet. Inden testen går i gang viser jeg dig hvordan du bladrer og navigerer i de forskellige lånedokumenter. Du er velkommen til at stille spørgsmål undervejs.

Under testen måler vi hvor på skærmen du kigger med en eye-tracker placeret under skærmen. Inden selve opgaven viser vi en kalibreringsskærm hvor du skal følge en prik på skærmen. Af og til skal denne test gentages for at opnå en god præcision.

Et kamera placeret over skærmen filmer dit ansigt under testen. Vi måler din puls men en lille måler placeret på din højre eller venstre hånd alt efter håndethed.
Har du nogen spørgsmål?

Fra rekrutteringsbureauet har vi fået at vide at du er XX år gammel, korrekt?

Har du tidligere erfaring med at optage realkreditlån?

Har du tidligere prøvet at deltage i tests hvor du skulle have lignende måleudstyr på?

Du skal nu forestille dig at du skal købe en bolig der koster 2. mio kroner. I den sammenhæng har du bedt om et tilbud fra et (opgave 1) tre (opgave 2) realkreditinstitut(ter) på et 30 årigt fastforrentet obligationslån med 2% i rente. Du har fået tilbuddet/tilbuddene tilsendt pr. email og sidder nu foran din egen computer og danner dig et overblik over det/disse.

Jeg viser dig her hvordan du navigerer i dokumentet. Du kan ikke søge i dokumenterne undervejs og når du lukker et dokument ned efter en opgave kan du ikke åbne det igen før den næste opgave begynder.

Har du nogen spørgsmål inden testen går i gang?

Vi guider dig nu til at sidde korrekt foran skærmen. Prøv at sidde i samme position under hele testen og undgå at holder hænderne op for ansigtet eller øjene. Lad hånden med pulsmåleren hvile på bordet.

Har du nogen spørgsmål inden testen går i gang?



Appendix: Udfordringer og begrænsninger

- Testene var sat op således, at vi ikke gav respondenterne information om tilstedeværelsen fem-tal-først siderne. En tydeliggørelse af fem-tal-først forsidernes betydning kan derfor have større effekt ved implementering i lånetilbud en testen viser
- Testene blev gennemført ved læsning på encomputerskærm og med respondenternes viden om at vi indsamlede biometrisk data mv. hvilken i sagens natur kan påvirke resultaterne. Vi anser dog de biometriske resultater så overbevisende at dette forhold ikke skal tillægges værdi

Appendix: Statistik

Part 1- læsning af et lånetilbud

Alle data blev undersøgt for normalfordeling vha. Kolmogorov-Smirnov test.

De statistiske sammenligninger foretaget vha. en parret Wilcoxon Signed Rank test

Chi² tests blev brugt til at sammenligne fordelingerne af svar fra spørgeskemaundersøgelserne

- Et signifikans niveau på 0.05 blev valgt
- Tendens angiver $p = 0.05-0.1$
- Ingen forskel $p > 0.1$

Part 2 – sammenligning af tre lånetilbud

• Alle data blev undersøgt for normalfordeling vha. Kolmogorov-Smirnov test.

• De statistiske sammenligninger for opgave 2 er foretaget vha. en Wilcoxon Rank sum test

• Chi² tests blev brugt til at sammenligne fordelingerne af svar fra spørgeskemaundersøgelserne

- Et signifikans niveau på 0.05 blev valgt
- Tendens angiver $p = 0.05-0.1$
- Ingen forskel $p > 0.1$

Appendix: Facial expression analysis 1

Signal processesering

Rå data: Affdex frame-by-frame klassificerede. Værdier mellem 0-100 der repræsenterer sandsynligheden for at en menneskelig afkoder klassificerer dette som en ansigts ekspresion

Filtrering: For at bortfiltrere støj introduceres en tærskelværdi så kun data over denne tærskel udvælges til videre analyse

Filtrerede data. Data under denne tærskelværdi, i dette tilfælde 30, tildeles værdien 0 og data over denne tærskelværdi tildeles værdien 1. På denne måde transformeres signalet til et binært signal.

Data præsentation. Data kan præsenteres som antallet af video frames med værdien 1 eller normaliseret som antallet af video frames med værdien 1 i forhold til den totale tid. I dette studie er sidstnævnte valgt for at kompensere for forskellige opgavetider

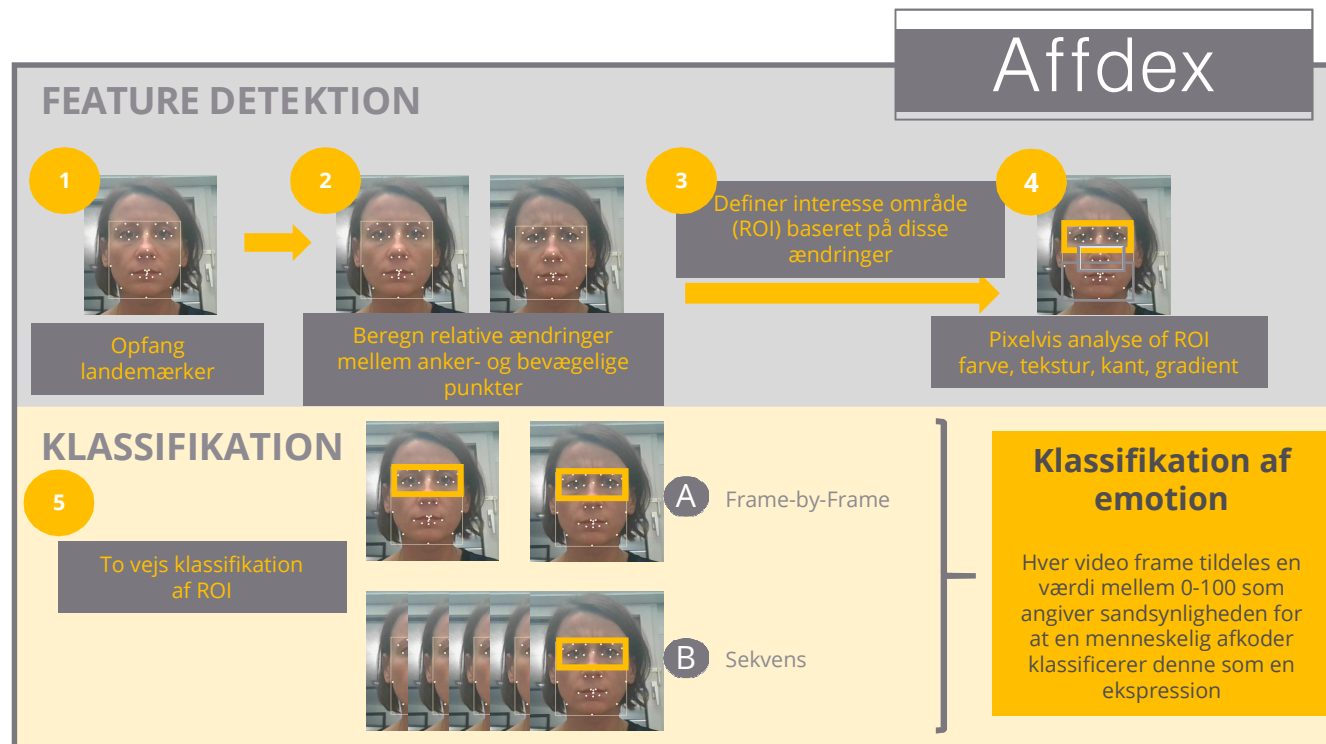
Fortolkning

I dette studie er ekspresionen Brow Furrow udvalgt: FACS AU4 – Sænker brynene og trækker dem sammen; Bliver typisk brugt som en bevægelse der angiver sværhedsgraden eller frustration, men ses også under koncentration/konfusion. I kombination med andre ekspresioner indgår brow furrow også i basale emotioner som frygt, vrede og tristhed.

Referencer

- 1) E. Kodra, T. Senechal, D. McDuff and R. el Kaliouby, "From dials to facial coding: Automated detection of spontaneous facial expressions for media research," *2013 10th IEEE International Conference and Workshops on Automatic Face and Gesture Recognition (FG)*, Shanghai, 2013, pp. 1-6.
- 2) J. Grafsgaard, JB. Wiggins, KE. Boyer, EN. Wiebe, and JC. Lester. "Automatically Recognizing Facial Indicators of Frustration: A Learning-centric Analysis". *2013 In Proceedings of the 2013 Humaine Association Conference on Affective Computing and Intelligent Interaction (ACII '13)*.IEEE Computer Society, Washington, DC, USA, 159-165.

Appendix: Facial expression analysis 2



Appendix

Test 1: Detaljerede spørgeskema svar, opgave
tider og frustration

Appendix – Detaljerede spørgeskema svar

På de følgende sider er opgjort svar for alle spørgeskemaer for test 1.
Følgende resultater præsenteres

- Sammenligning mellem fem-tal-først og standard lånetilbud
- Sammenligning mellem første og anden gang.
- Sammenligning for fem-tal-først og standard lånetilbud afhængig af om lånetilbuddet blev læst under 1. eller 2. gang*

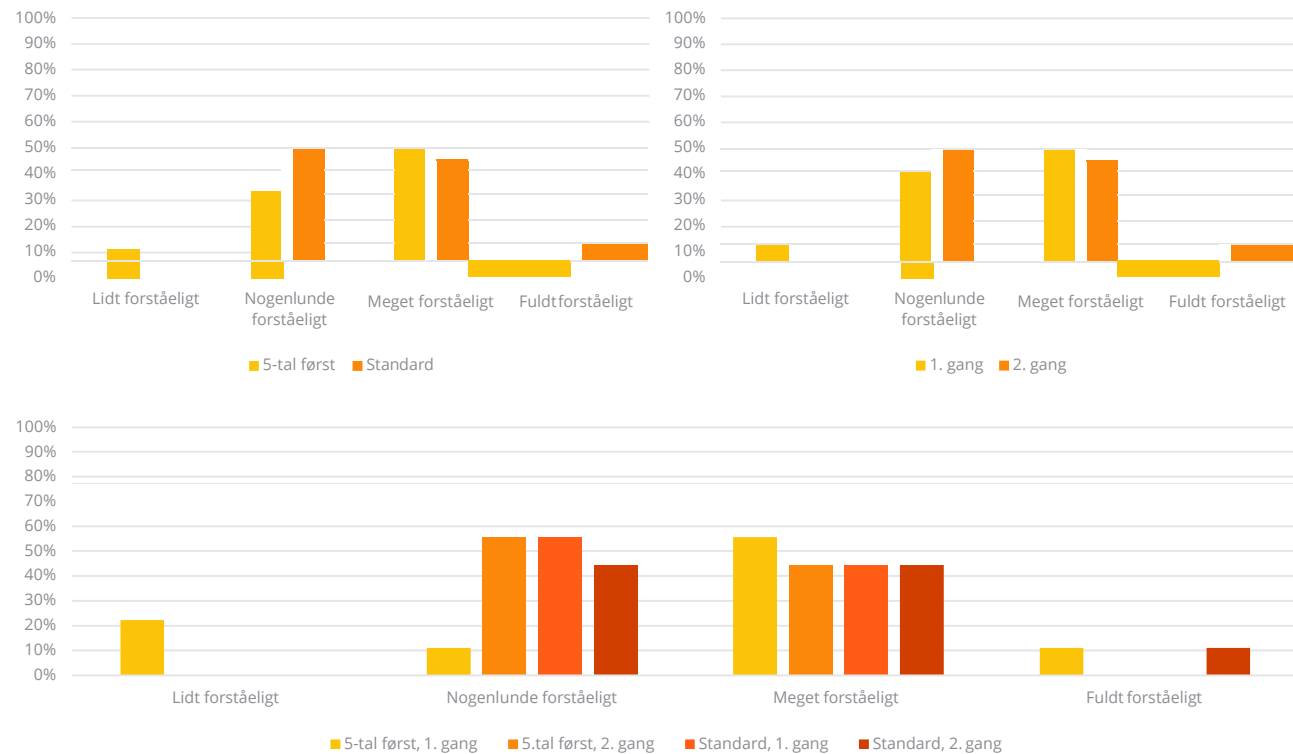
*bemærk at den statistiske power er lavere da der kun indgår 10 respondenter i disse sammenligninger og da disse er uparrede er der ikke foretaget egentlig statistisk analyse

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Hvor forståeligt var lånet?

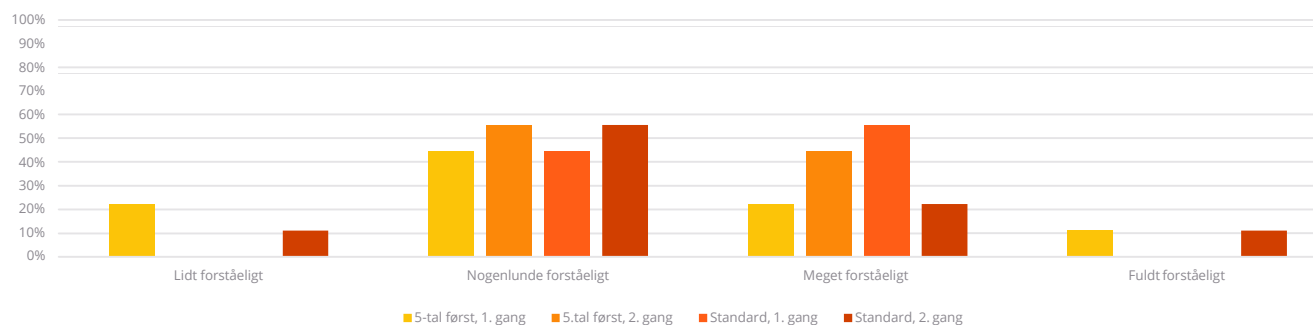
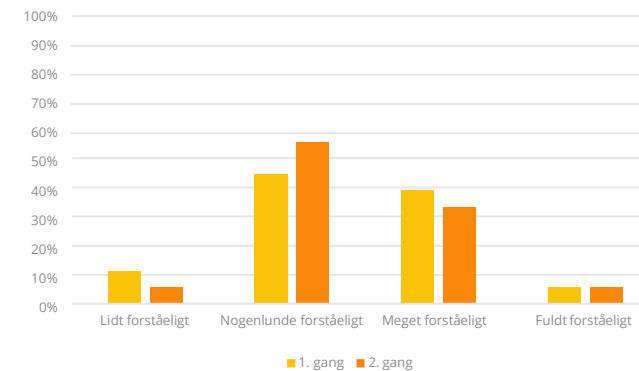
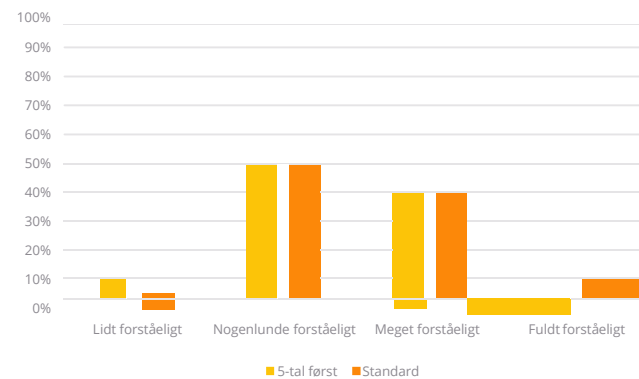


Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Hvor forståeligt tror du lånet er for andre?

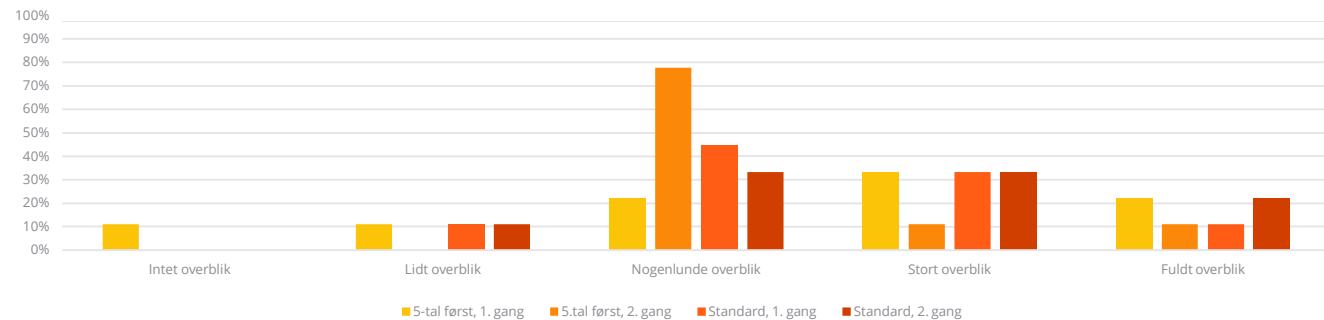
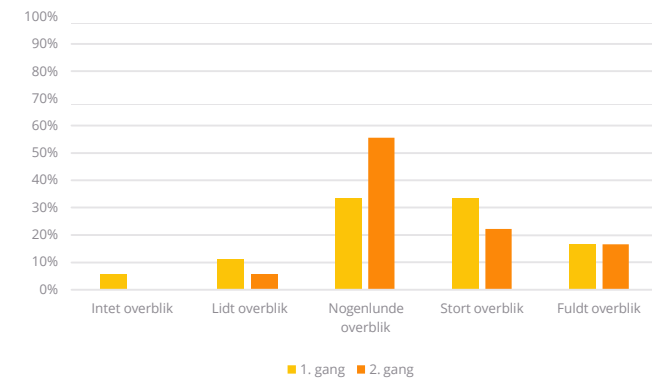
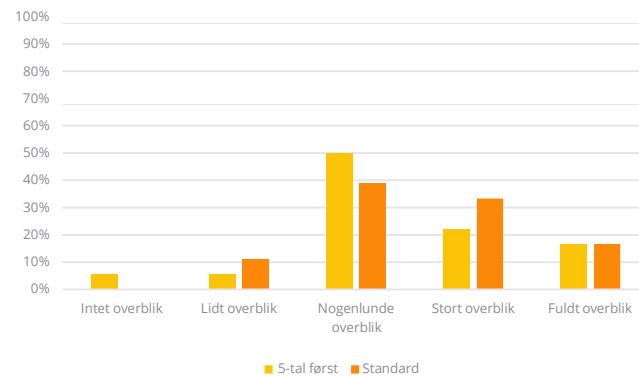


Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Hvor stort overblik har du over lånet?



Appendix: Tid for gennemførelse

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud for fri gennemlæsning

Signifikant kortere tid til at finde udgift pr. måned for fem-tal-først lånetilbud

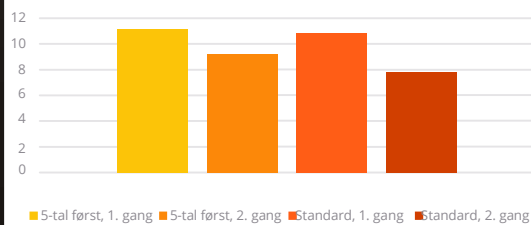
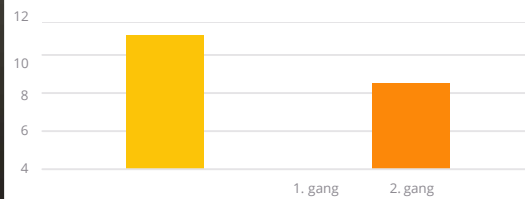
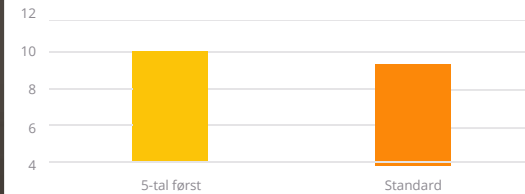
Signifikant kortere tid til at finde løbende udgifter for fem-tal-først lånetilbud

Signifikant længere tid til at finde ÅOP for fem-tal-først lånetilbud

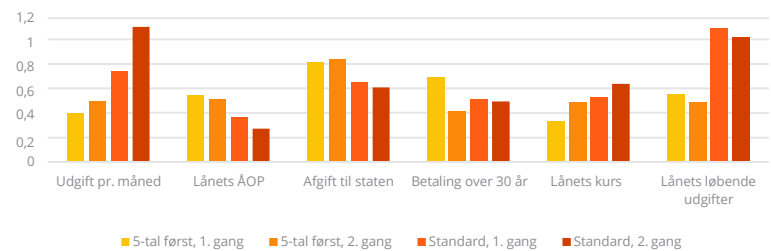
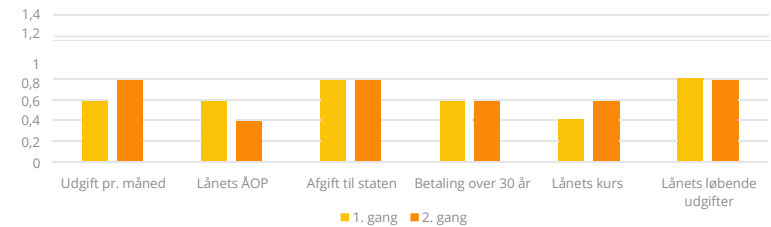
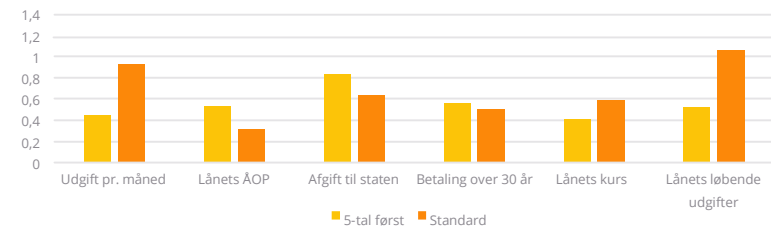
Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Fri gennemlæsning



Opgaver



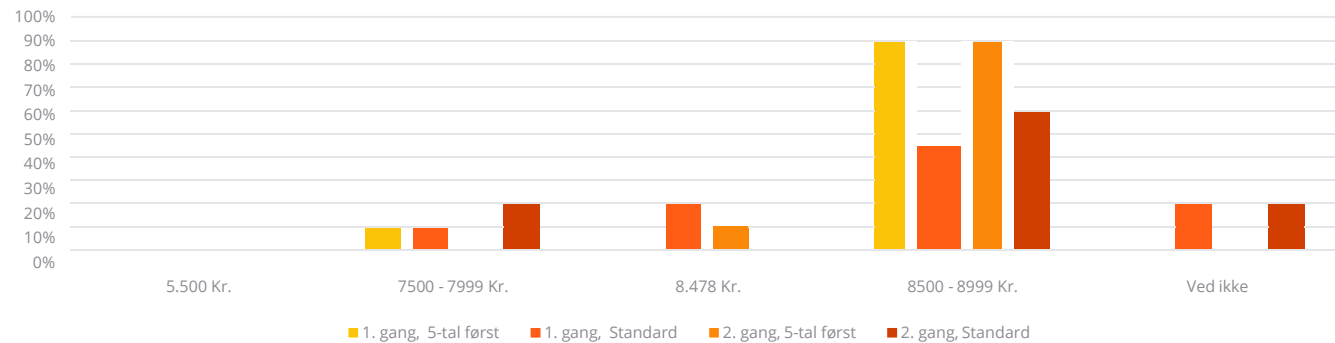
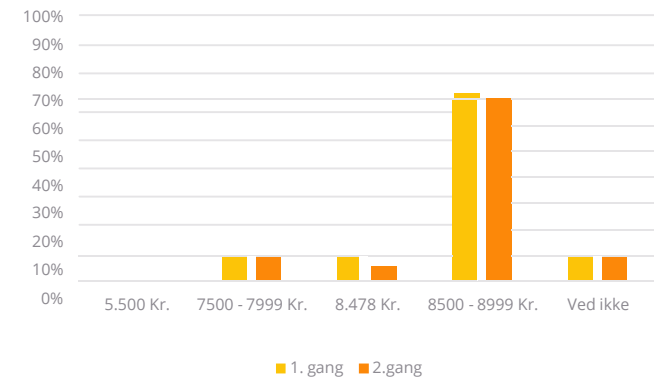
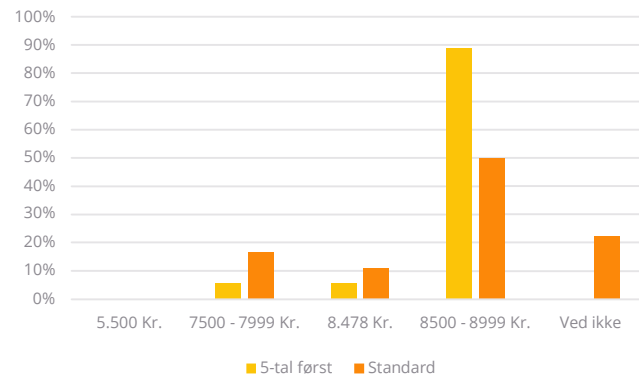
Det korrekte svar er intervallet 8500-8999 kr.

Signifikant flere korrekte svar for fem-tal-først vs. Standard lånetilbud ($p < 0.05$)

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Lånets betaling pr. måned før skat



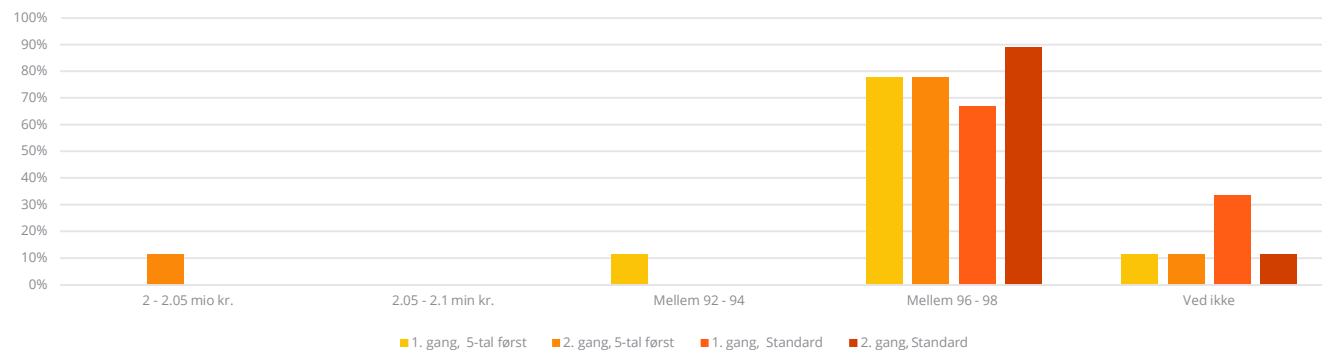
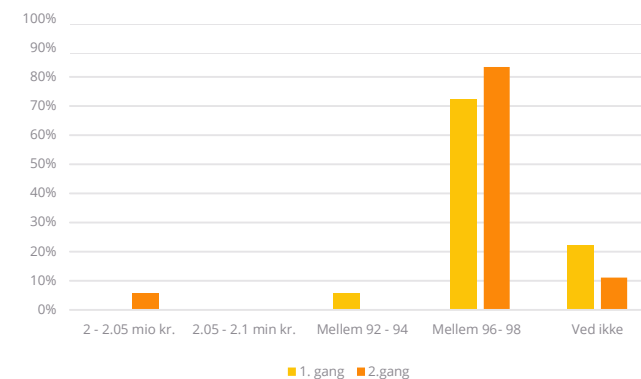
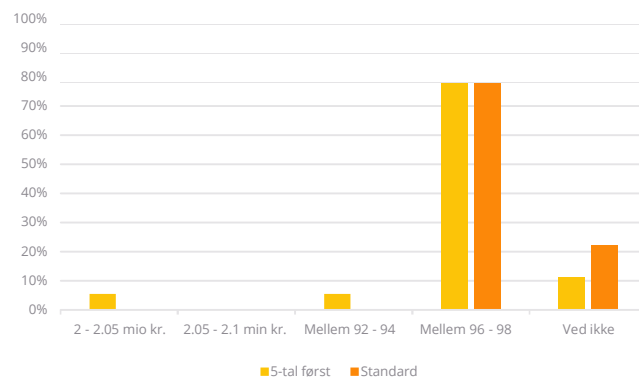
Appendix: Lånets kurs

Det korrekte svar er intervallet 96-98

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist



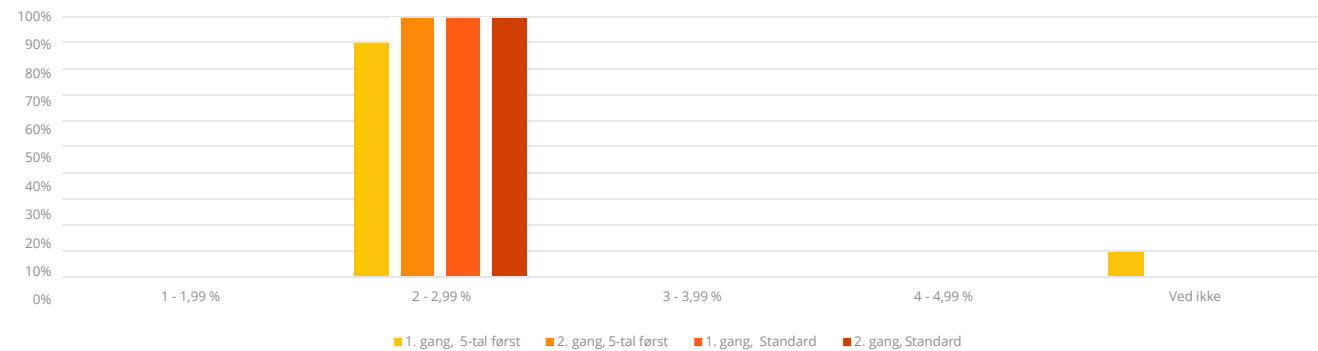
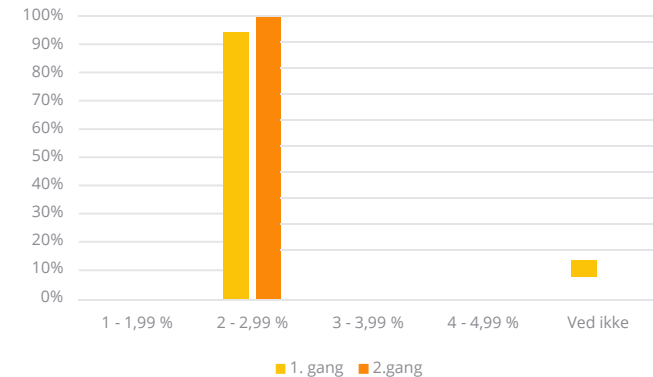
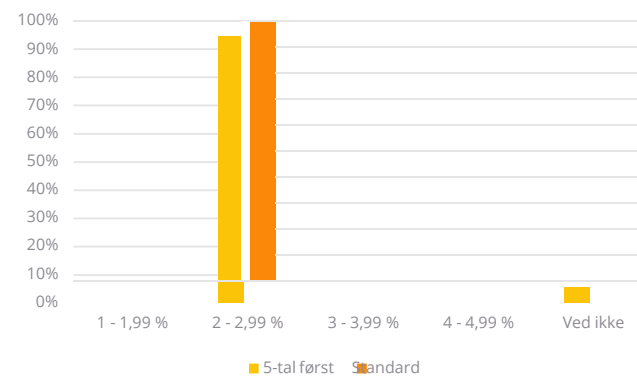
Det korrekte svar er intervallet 2-2.99%

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Lånets ÅOP



Det korrekte svar er intervallet
2.900.000-3.199.000

Ingen forskel mellem fem-tal-først og
standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre
statistisk analyse er data for de to
lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Lånets totale omkostninger



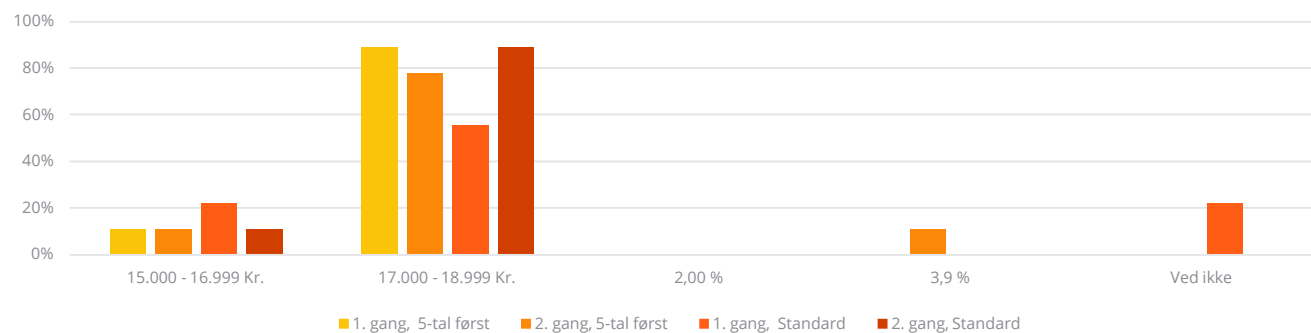
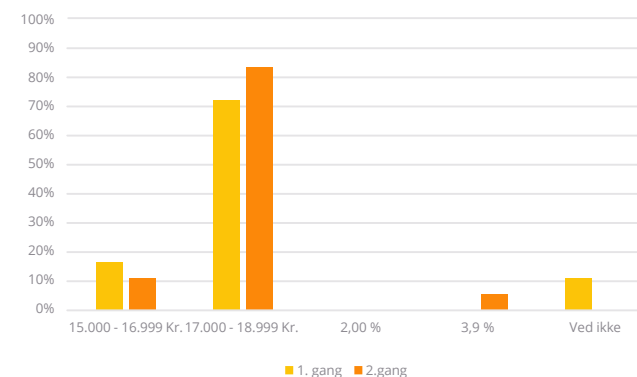
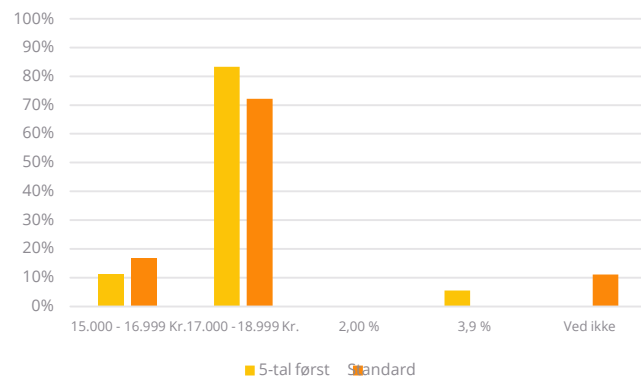
Det korrekte svar er intervallet
17.000-18.999 kr.

Ingen forskel mellem fem-tal-først og
standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre
statistisk analyse er data for de to
lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Afgift til staten



Det korrekte svar er intervallet 895t-969t kr. I det blå lånetilbud er dog også angivet en anden udregning der falder i intervallet 970t-1.044t kr.

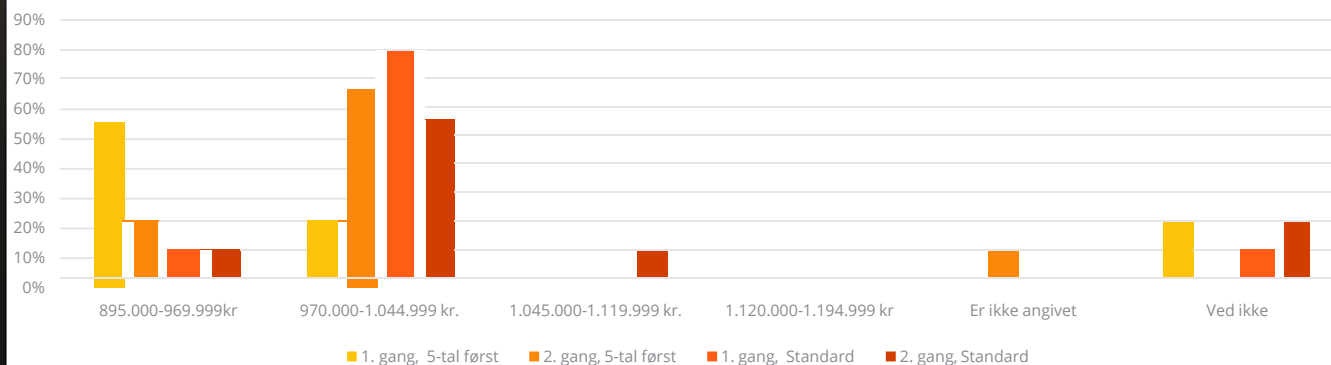
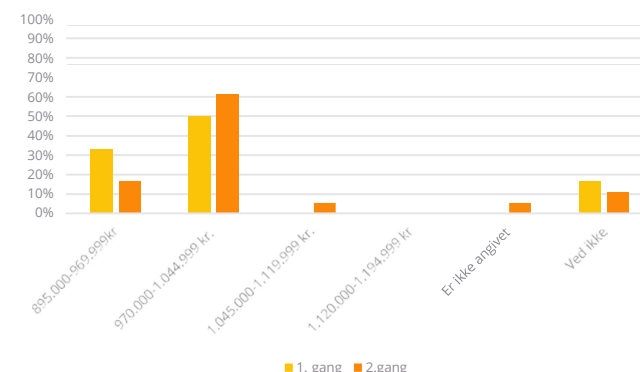
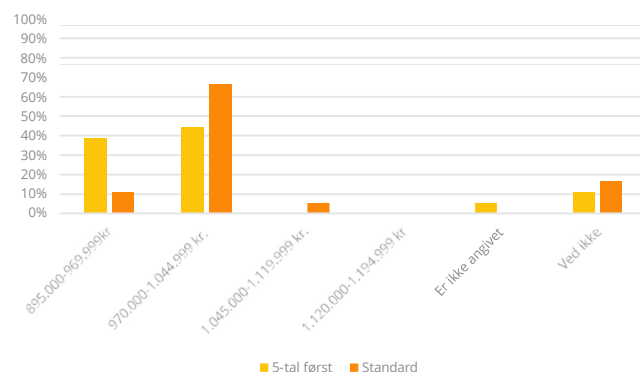
Der er:

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud med dog en tendens til flere rigtige svar for fem-tal-først lånetilbuddene

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist

Appendix: Løbende udgifter



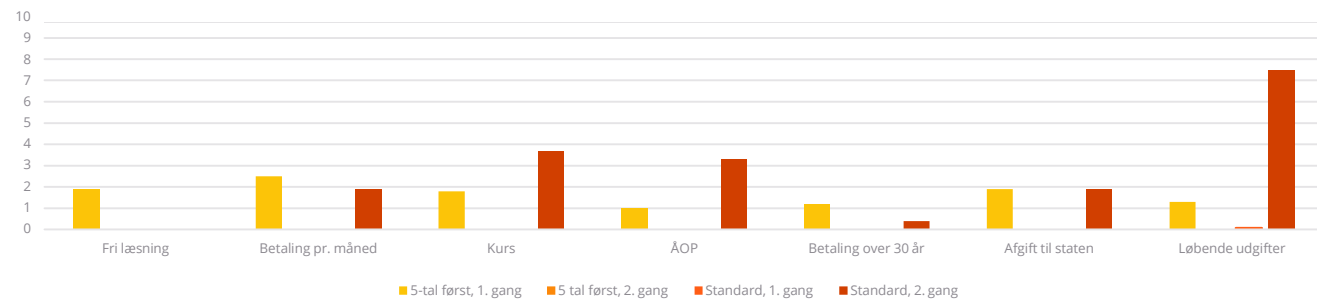
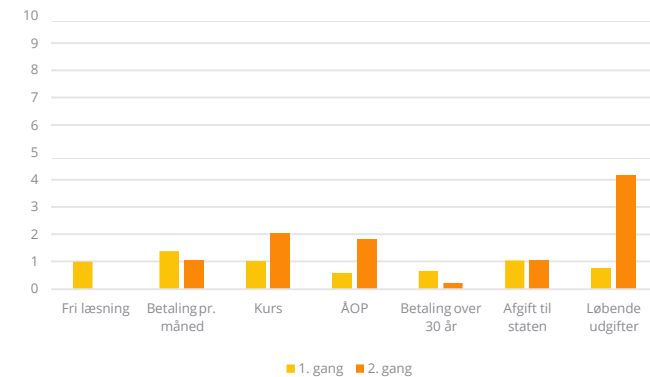
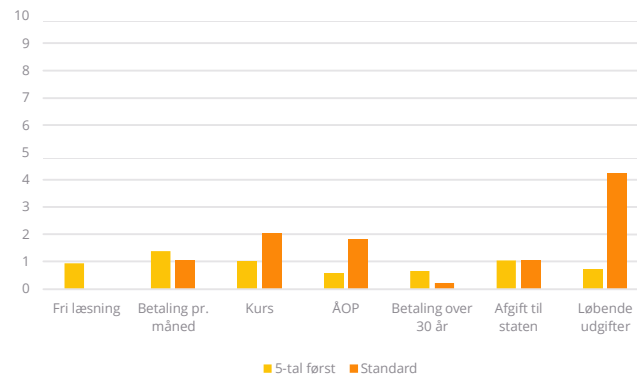
Appendix: Frustration

Generelt er frustration (% tid) lav og de visuelle forskelle er drevet af enkelte respondenter med frustration

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist



GSR data - test 1 & test 2

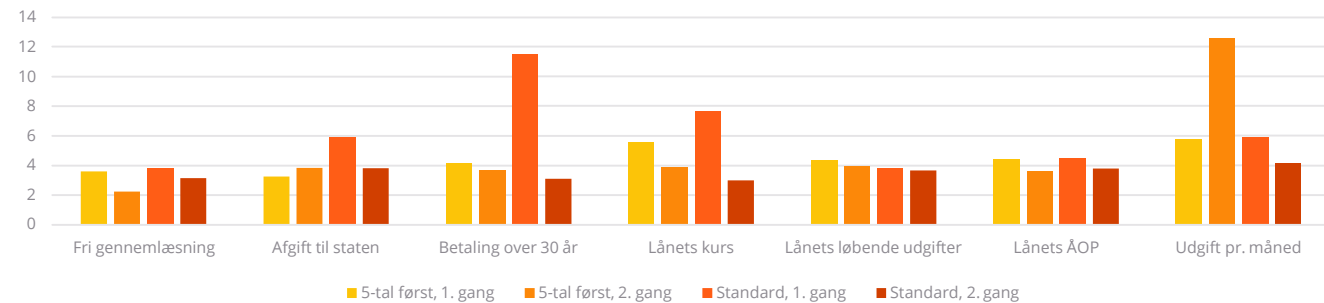
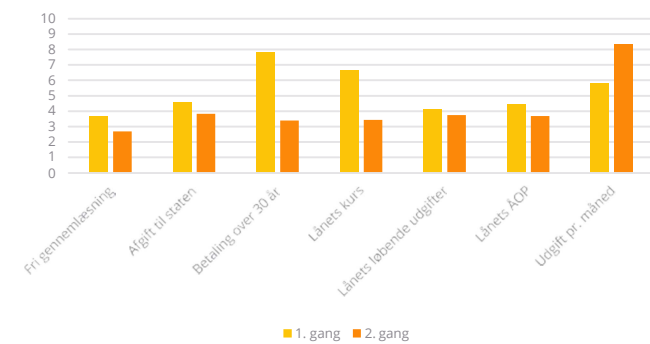
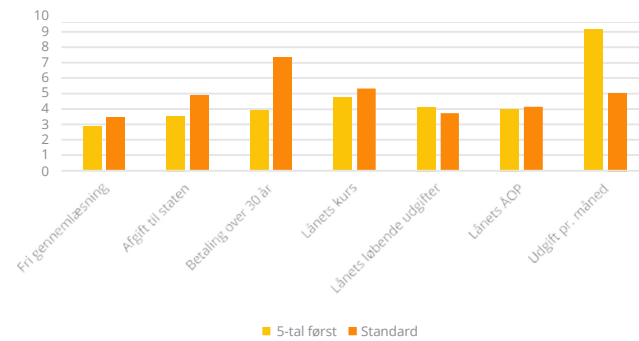
Test 1 – GSR data

GSR data er her vist som peaks/min

Ingen forskel mellem fem-tal-først og standard lånetilbud

Ingen forskel mellem 1. og 2. gang

For sammenligning uden videre statistisk analyse er data for de to lånetilbud for 1. og 2. gang vist



GSR data er her vist som
peaks/min

Ingen forskel mellem fem-tal-
først og standard lånetilbud

Test 2 – GSR data

