

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

SERVICEREJSER I FORBINDELSE MED BOLIGLÅN

29. juni 2016



Om denne afrapportering

Denne undersøgelse har kortlagt 2 servicerejser set fra bankernes og realkreditinstitutternes side, samt 10 servicerejser set med forbrugernes øjne. Ens for alle servicerejserne er, at forløbet omhandler processen omkring etablering af lån, samt omlægning eller refinansiering af eksisterende lån.

Undersøgelsen dykker ned i den enkelte forbrugers fortælling og oplevelse af forløbet. Dette med henblik på, at kunne give en unik indsigt i netop den specifikke oplevelse med bankverdenen. Hver enkelt servicerejse er kortlagt så nøjagtigt som muligt, i forhold til respondenternes fortællinger, med henblik på at skabe empati og forståelse for de problematikker og muligheder der opleves i lånesituationen.

Afrapporteringens fire centrale indsigter søger ikke at være generaliserende, men istedet give en opsummerende indsigt i hvad undersøgelsens respondenter oplever. Indsigterne er vægtet ud fra en opvejning af, hvad der har størst aktualitet og relevans i konkurrenceøjemed.

Forløbet har afdækket:

- 2 forløb hhv. optagelse af nyt lån og refinansiering
- 10 individuelle servicerejser
- 4 centrale indsigter
- 3 konklusioner og potentialer.

Alle konkrete bank- og realkreditinstitutnavne er fjernet og i stedet erstattet af "banken", "min forrige bank", "min nye bank" m.v.

For yderligere information kontakt venligst:

Mads Bramsen
41 71 52 05
msb@kfst.dk

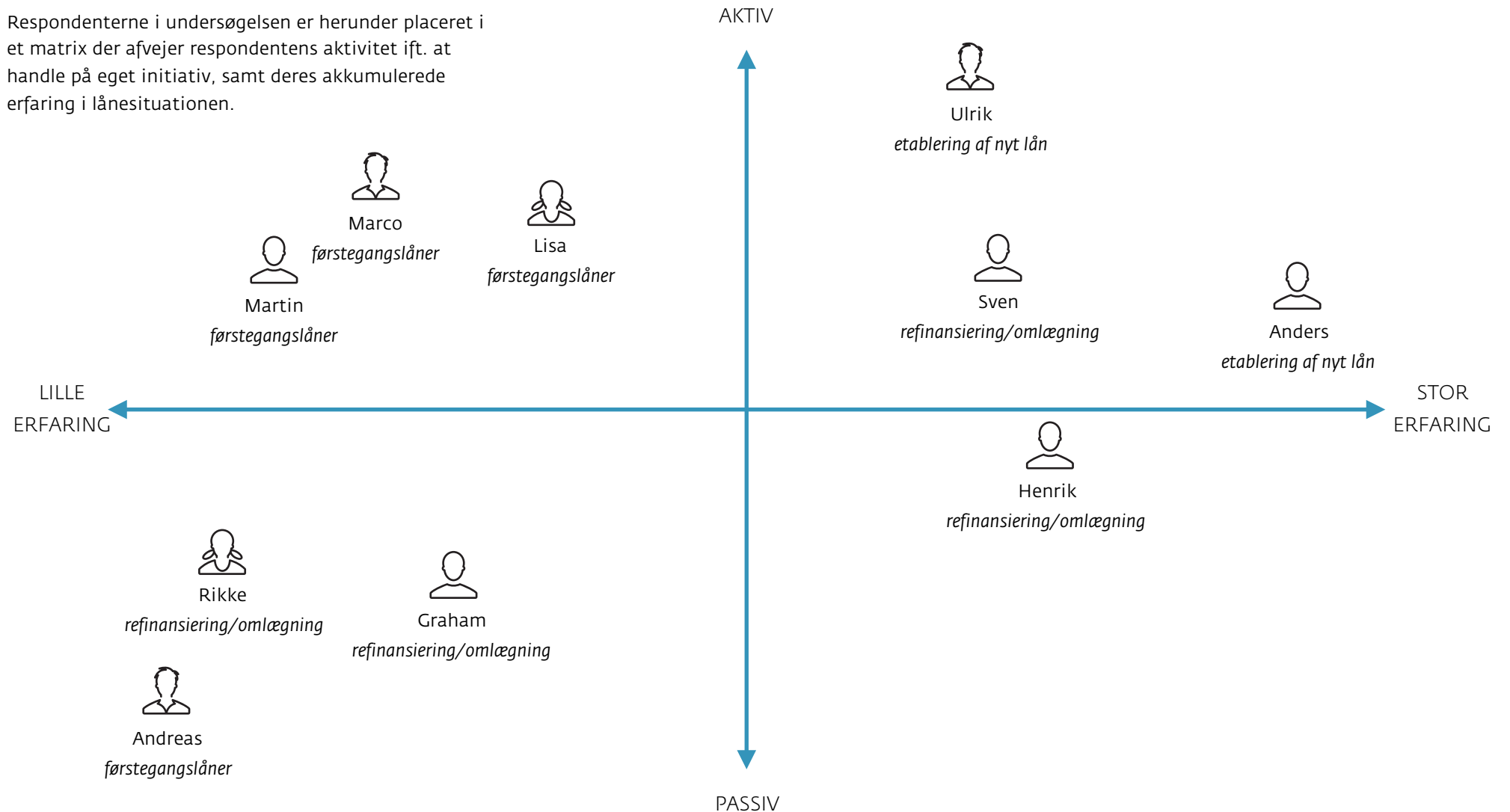
Sune Kjems
26 27 93 92
sk@viadesign.dk
www.viadesign.dk

Respondenter

Respondenterne er rekrutteret ud fra deres situation:

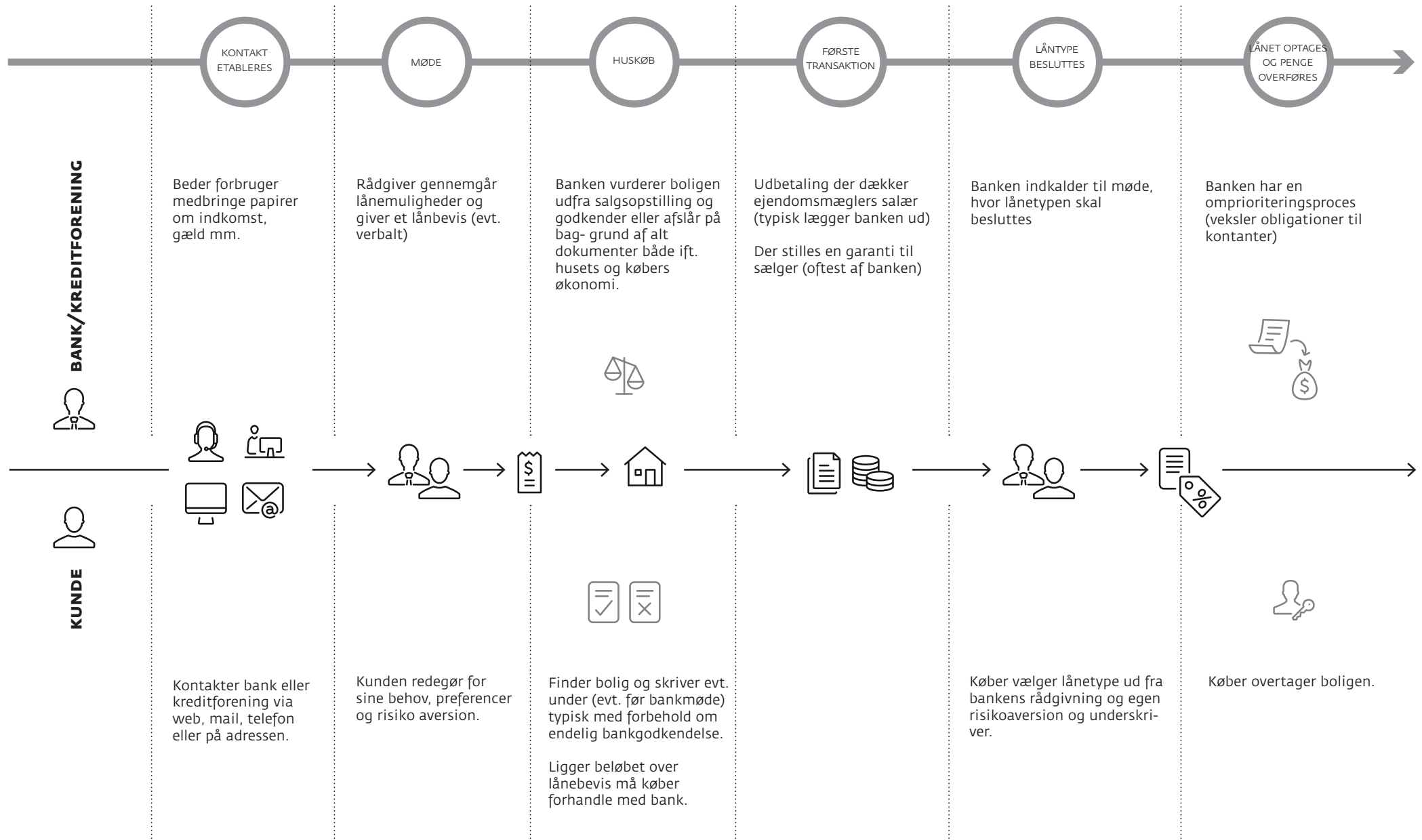
- Førstegangslåntagere (4 stk)
- Refinansiering/fornyelse/omlægning (4 stk)
- Køb af ny bolig, etablering af nyt lån (2 stk)

Respondenterne i undersøgelsen er herunder placeret i et matrix der afvejer respondentens aktivitet ift. at handle på eget initiativ, samt deres akkumulerede erfaring i lånesituationen.

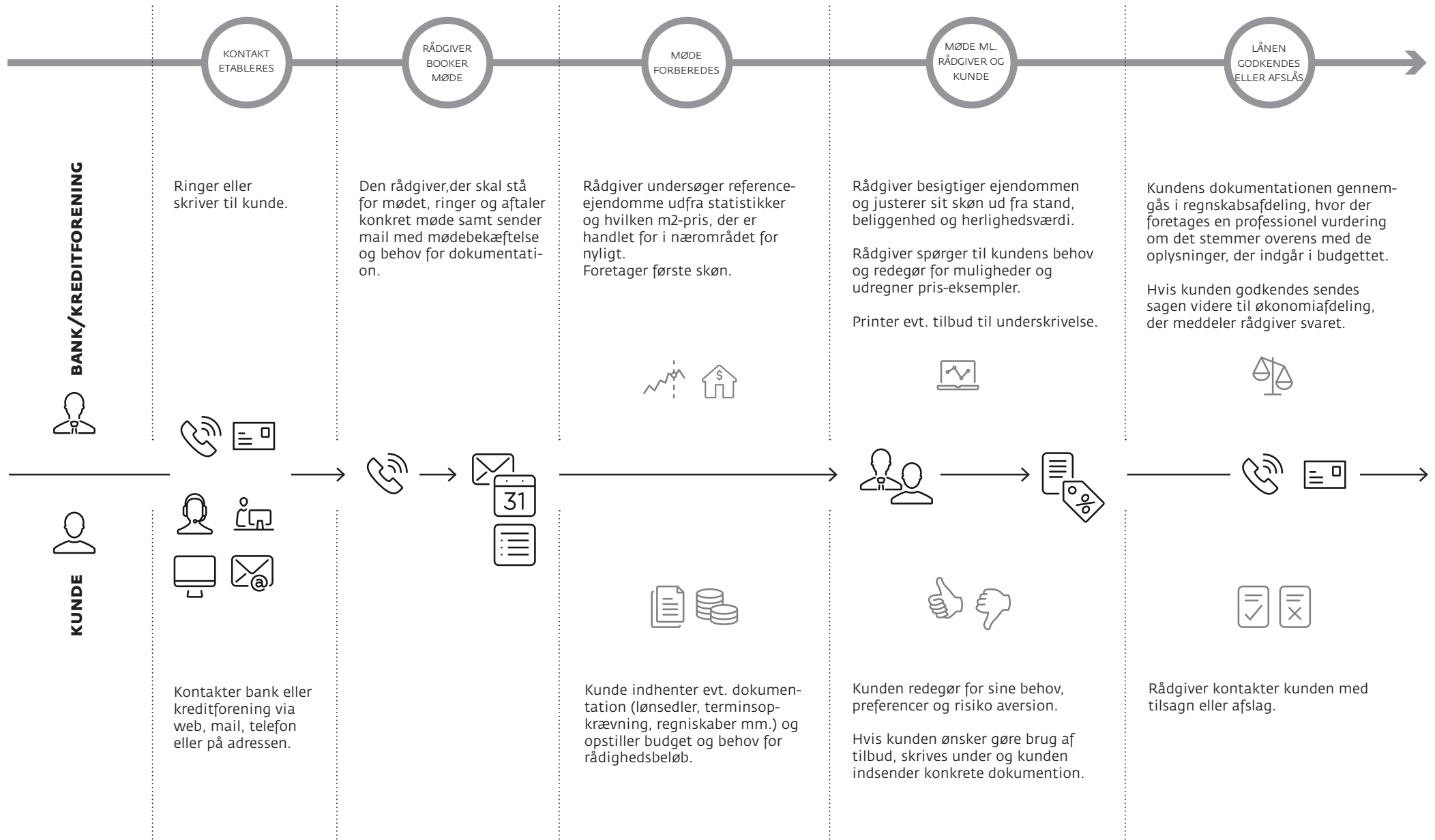


BANK/REALKREDITINSTITUT FORLØB

Proces for optagelse af lån set fra bank/realkreditinstitut



Proces for refinansiering af lån set fra bank/realkreditinstitut



En samlet rejse, flere aktører

Det forløb forbrugerne går igennem, når de skal etablere et lån, omlægge eller refinansiere, eller på anden vis er i kontakt med bankverdenen, kan defineres som et *service delivery network*.

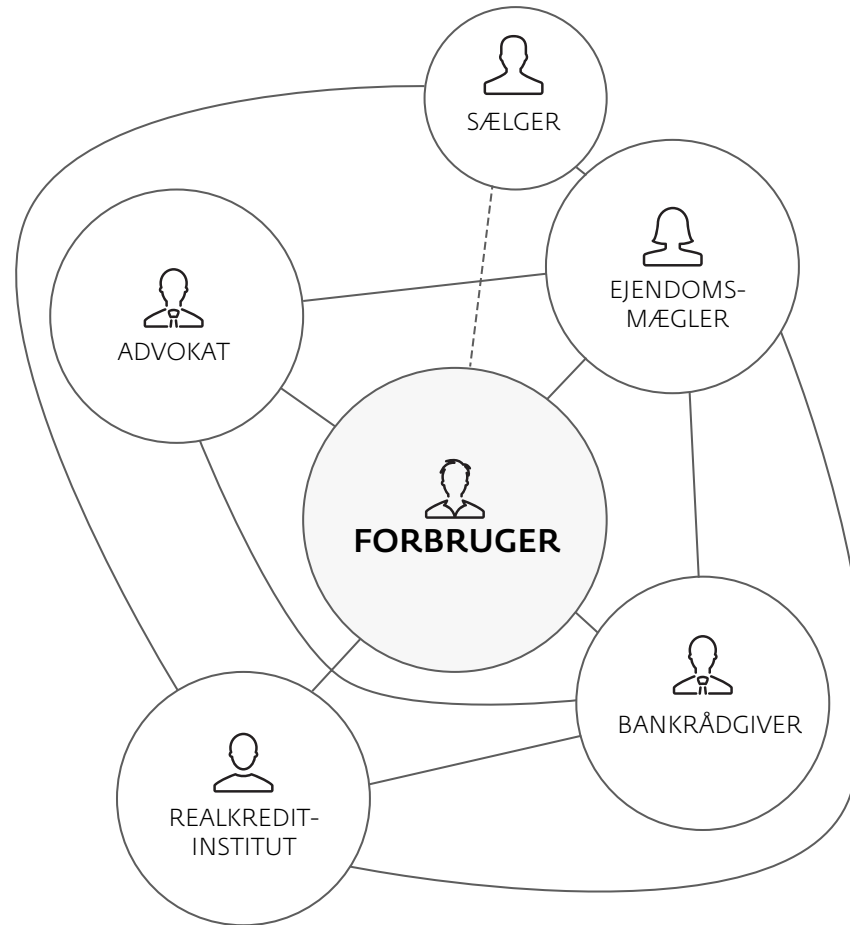
Et service delivery network defineres som to eller flere aktører, som ud fra forbrugers synspunkt, er ansvarlige for leverancen af én sammenhængende serviceoplevelse.

Det betyder, at en række uafhængige aktører, herunder mægler, advokat, bank, realkreditinstitut og sælger, tilsammen skaber én servicerejse for forbrugeren. For forbrugeren er der ikke tale om adskilte serviceoplevelser hos de forskellige aktører, men derimod én komplet rejse.

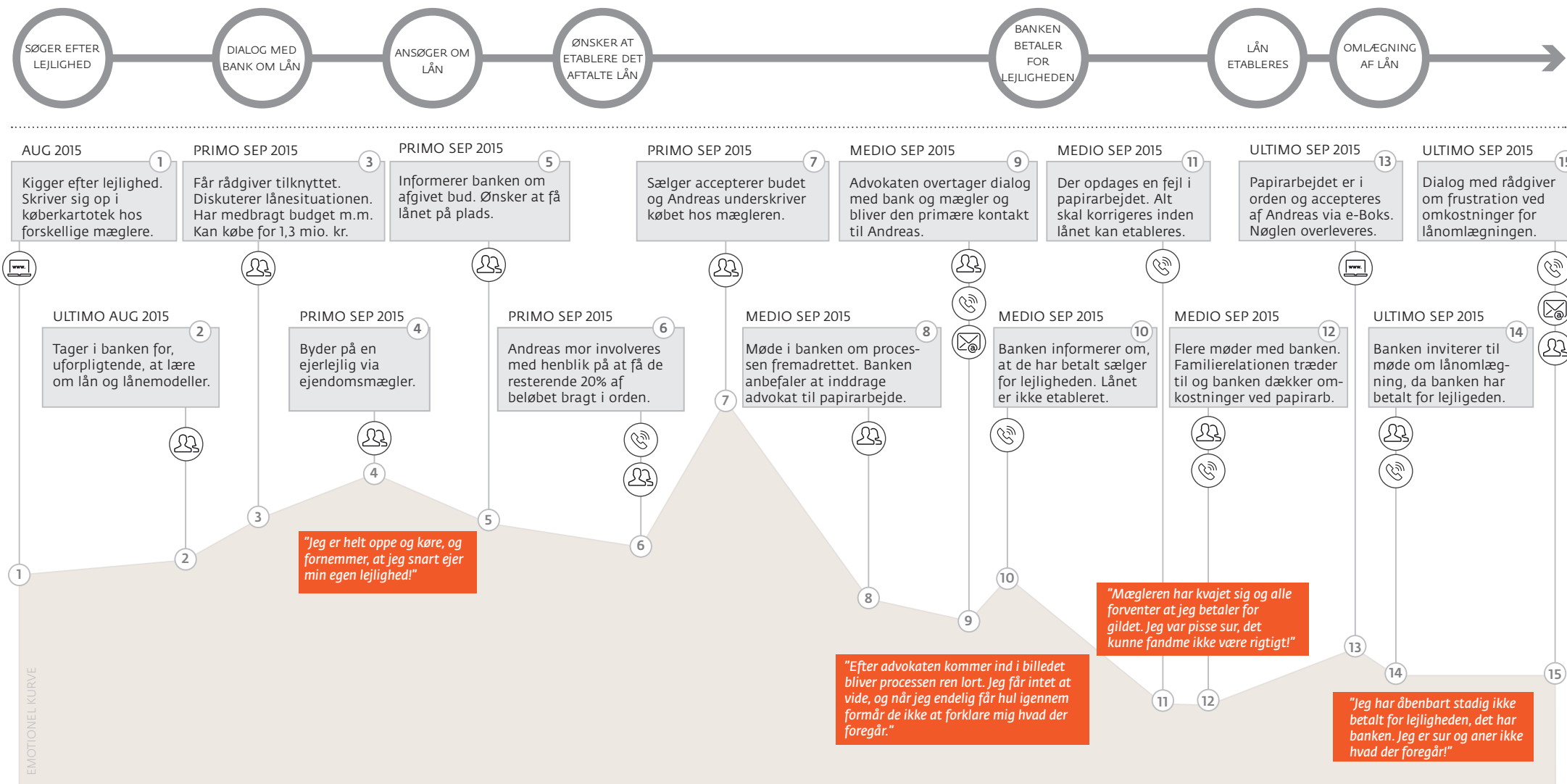
Det er derfor essentielt, for den transparente og gode oplevelse, at forbrugeren oplever kontinuitet og kohærens gennem forløbet.

For at dette kan blive en realitet, kræver det, at de aktører som er med til at skabe servicerejsen, er klar over deres position i det økosystem, de er en del af. Herunder hvilken værdi de skaber for forbrugeren, og hvordan de medvirker til en transparent, glidende overgang mellem dem selv og de aktører der er omkring dem, både før, under og efter deres interaktion med forbrugeren.

Det kræver endvidere, at alle aktører tager ansvar for servicerejsen, og bidrager til den gode oplevelse via de interaktioner de varetager i forløbet.



INDIVIDUELLE SERVICEREJSER



Andreas undrer sig over hvad lejligheder egentlig koster og hvad han reelt set kan købe for. Andreas er usikker på hvordan han egentlig finder drømmelejligheden.

Andreas indleder dialogen med egen bank, som hans mormor er loyal og stor kunde i. Andreas formoder familiens loyalitet til banken kan komme ham til gavn.

Mægleren giver udtryk for, at hvis Andreas byder et givent beløb så vil sælger med stor sandsynlighed acceptere uden tøven.

Banken informerer om omkostninger ved lånet, og oplyser at kun 80% af boligens værdi kan belånes. Andreas mangler 200.000 kr.

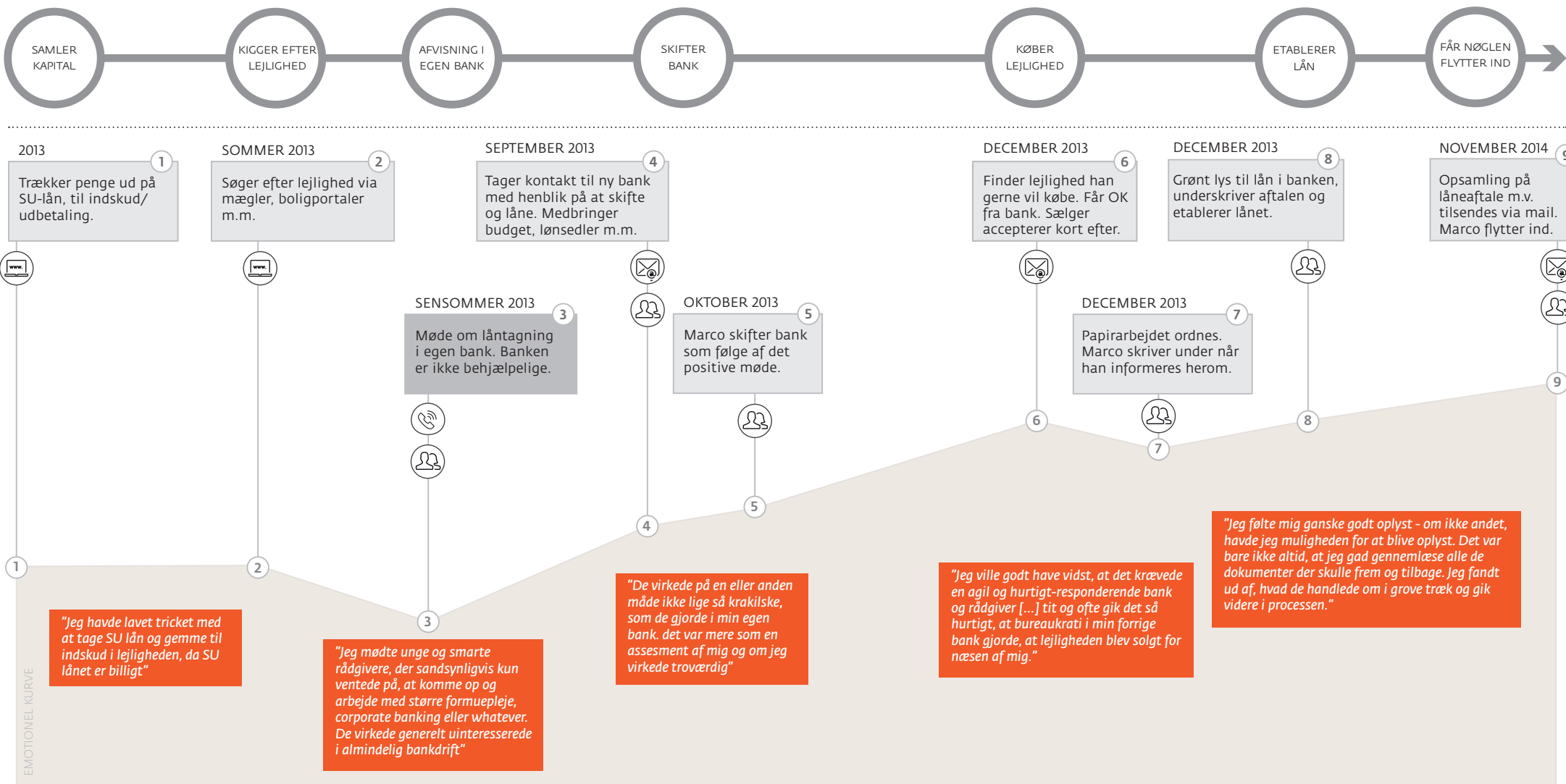
Der oprettes en midlertidig konto hvortil Andreas' mor overfører 200.000 kr. Kontoen knyttes til Andreas, dog uden at pengene foræres til ham.

Andreas mangler information om hvad der sker i processen, og hvad han betaler til under fanen "sagsomkostninger", når der forsvinder penge fra hans konto.

Papirarbejdet ift. lånet er ikke færdiggjort. Banken ser sig nødsaget til at betale sælger fra egen lomme og informerer derefter Andreas herom. Andreas er forvirret.

Der mangler 25.000 kr pga. fejl i salgsoptstillingen. Andreas betaler, men ikke for papirarbejdet. Stilstand i processen indtil der falder en betaling for at få lavet nyt papirarbejde. Banken indvilliger via rådgiver til at betale pga. familieloyalitet.

Andreas møder banken ifm. omflytning af penge, da banken har betalt for lejligheden. Omkostningerne ved omlægning betales af banken efter lang dialog hvor mormoren nævnes, og Andreas' bankrådgiver løser problemet internt.



Marco har ingen opsparing, og vælger derfor løbende at trække penge ud via sit SU-lån, så han har penge til eventuelt indskud eller udbetaling.

Marco synes det er svært, som studerende, at finde en lejlighed i København. Han mener det er mere sandsynligt at få en lejlighed ved at købe.

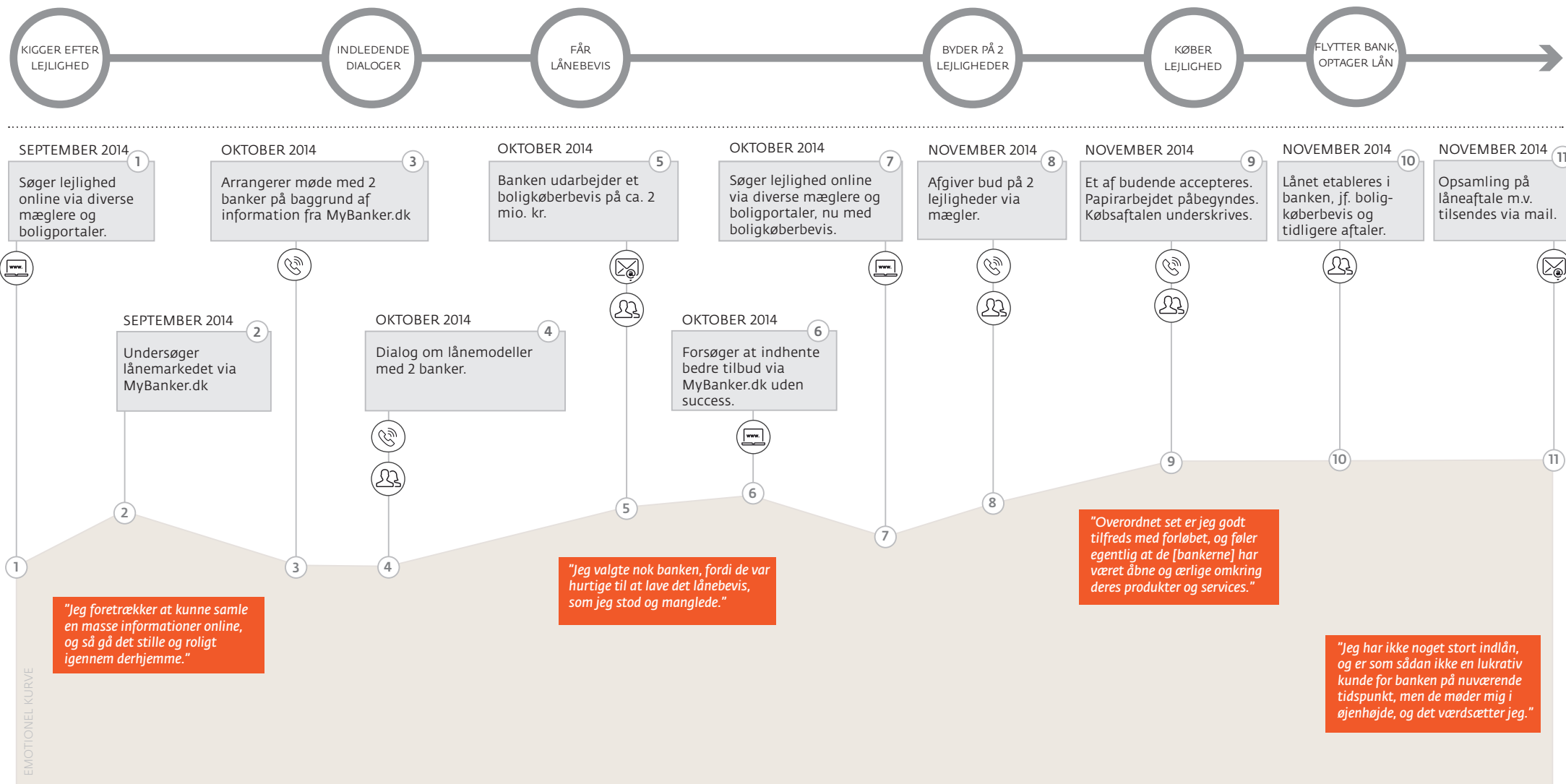
I egen bank oplever Marco, at de ikke virker interesserede i at låne ham penge. Det beløb banken siger han kan låne, er så lille, at han ikke vil kunne finde en lejlighed på Sjælland. En pæn afvisning, mener Marco.

Marco tager kontakt til ny bank, som han har hørt godt om via sit studie, omkring gunstige forhold for studerende.

Marco vælger at skifte bank og samtidigt intensivere jagten på en lejlighed. Marco sender interessante emner til sin rådgiver, som giver grønt lys til at afgive bud.

Bankrådgiveren siger god for lejligheden. Marco byder på den. Sælger accepterer kort efter. Papirarbejdet ordnes mellem bank, mægler og sælger. Marco skriver under når og hvor han skal.

Marco underskriver de sidste dokumenter i banken og lånet oprettes. Banken overfører pengene.



Lisa er IT uddannet og føler sig godt rustet til at bruge diverse online services til sin fordel. Hun benytter sig af en række online boligportaler samt MyBanker.dk.

Via MyBanker.dk tager Lisa kontakt til to banker og arrangerer to møder.

Lisa føler sig godt rustet til at have en sund dialog i bankerne. Hun er positiv over bankernes imødekommenthed og villighed til at forklare deres produkter.

I banken udarbejder de på kort tid et lånebevis, som Lisa kan bruge hos mægleren til at afgive bud med det samme, hvis hun finder drømmelejligheden.

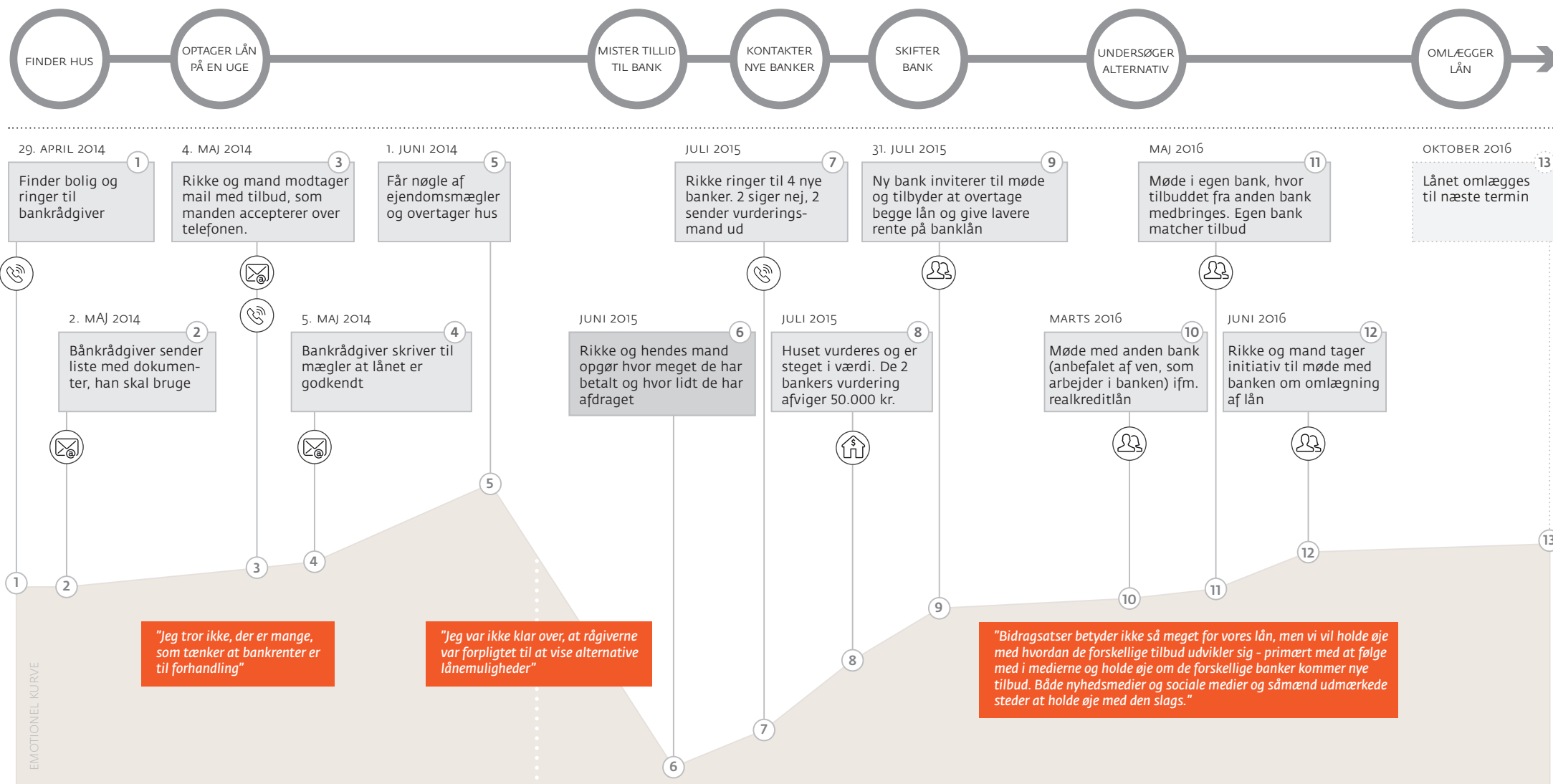
Lisa undersøger mulighederne for at få et bedre tilbud og et lånebevis andetsteds, men vurderer at gevinsten er minimal ift. den tid hun skal bruge på det.

Lisa afgiver bud på to lejligheder, inden for lånebevisets ramme.

Mægleren informerer Lisa om, at en af køberne har accepteret. Lisa bekræfter med banken at hun kan gennemføre handlen, inden hun underskriver.

Lisa etablerer et 30-årigt afdragsfrit, fastforrentet lån, med 5% udbetaling og 15% supplerende banklån. Samtidigt flytter hun sin lønkonto til banken.

Banken sender Lisa en opsamlende email på låneaftalen, samlede udgifter m.m..



Bankrådgiveren er også rådgiver for Rikkens mand ifm. hans virksomhed. Rådgiver sidder i anden landsdel og mener at de kan klare sagen via mail og telefon.

Rikke og mand accepterer et fastforrentet lån med afdrag og et banklån med afdrag (til mands firmagæld). De præsenteres ikke for alternativer.

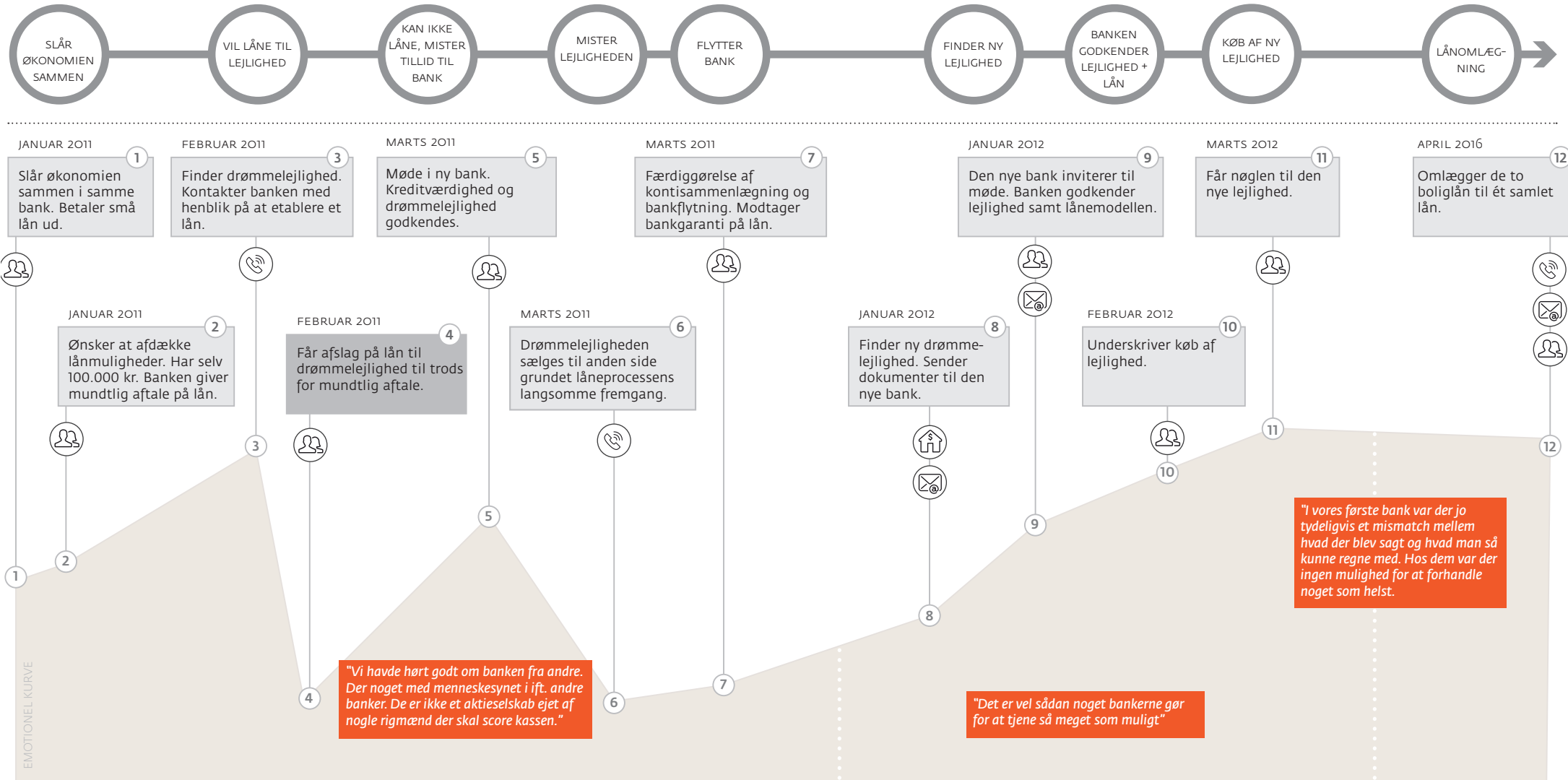
Herfra overtager bankrådgiver korrespondancen med Rikke og mand på CC. Rikke og manden kan se pengene kører frem og tilbage.

Rikke og mand er overraskede over hvor lidt de har afdraget. De taler med mere erfarne venner og bliver bitre på banken. Tilliden er væk - føler ikke de har fået reel vejledning.

Den bank, der vurderer huset lavest afviser at overtage lånet, da den restende bankgæld er for høj ift. husets værdi.

Den nye bank rådgiver Rikke og mand til vente med at konvertere realkreditlånet pga. kurstab.

Rikke og mand beslutter sig for at konvertere kreditforrentningslånet til variabel rente afdragsfrit for at kunne betale banklånet så hurtigt som muligt. Derefter vil de konvertere til fastforrentet med afdrag igen.



Martin og kone slår økonomien sammen og loves af banken et lån op til 600.000 kr.

De kigger nu efter lejlighed.

De finder lejlighed og vil etablere lånet. Rådgiver siger nej og refererer tilbage til hovedkontoret. Lejligheden anses ikke som en god investering.

De henvender sig i ny bank, hvor de godkendes til at låne til drømmelejligheden.

Det hele går for langsomt og lejligheden sælges til anden side.

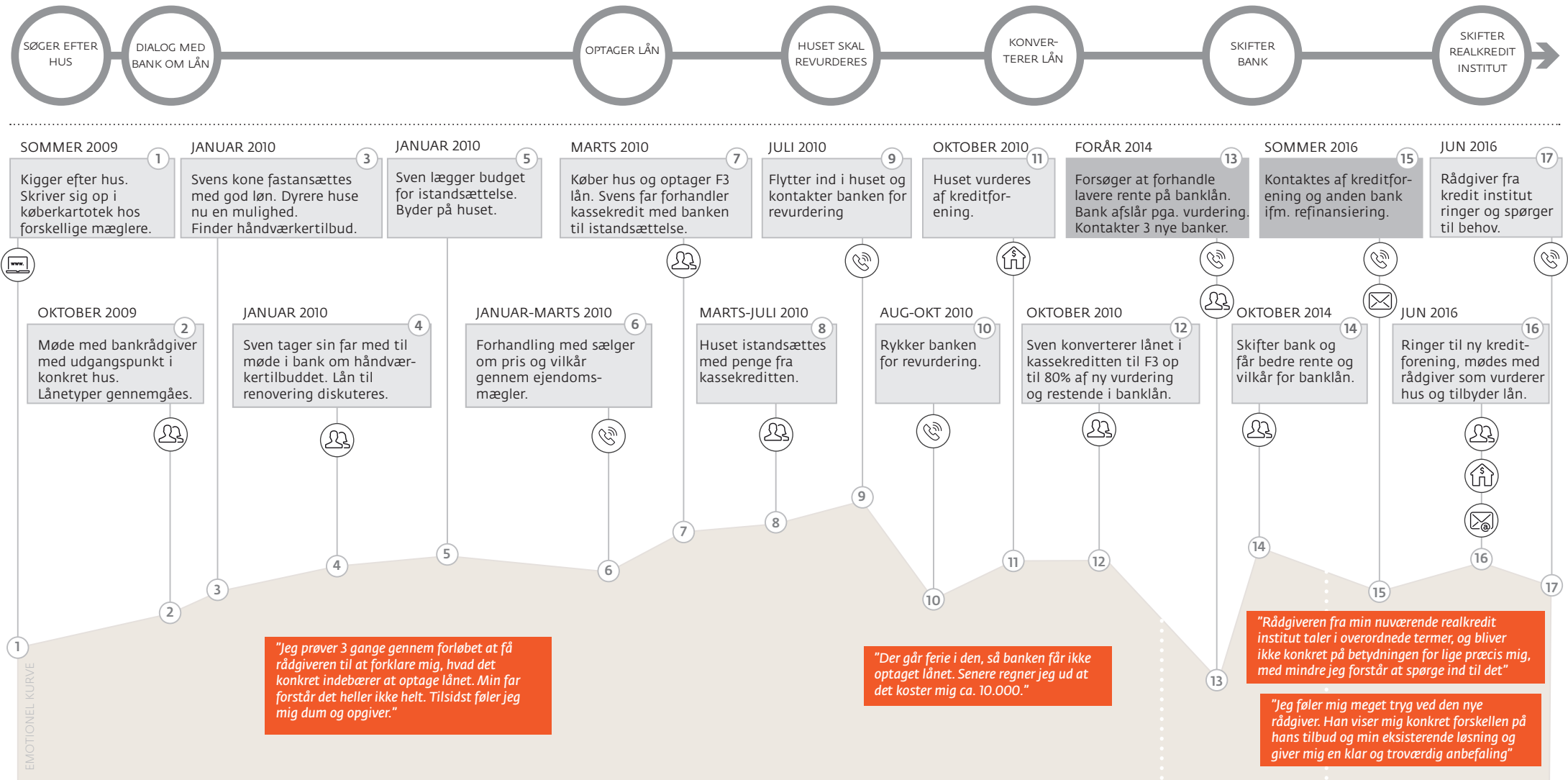
Martin og kone bebrejder deres nuværende bank.

De vælger at færdiggøre skift til ny bank, som nu har godkendt lånet og har en bankgaranti klar til dem.

Rådgiveren i den nye bank er sød, imødekommende og hjælper til med forståelsen af forskellige lånemodeller.

Martin og kone tilbydes et 20-årigt lån med "halvhøj" rente for de første 200.000 kr og et 30-årigt lån med "bedre rente" til de sidste 400.000 kr.

Lånet omlægges til ét samlet 25-årigt lån, med en "ok rente" som Martin beskriver det.



Sven tager kontakt til banken, mens han leder efter bolig, så han er forberedt, når han finder det rigtige hus.

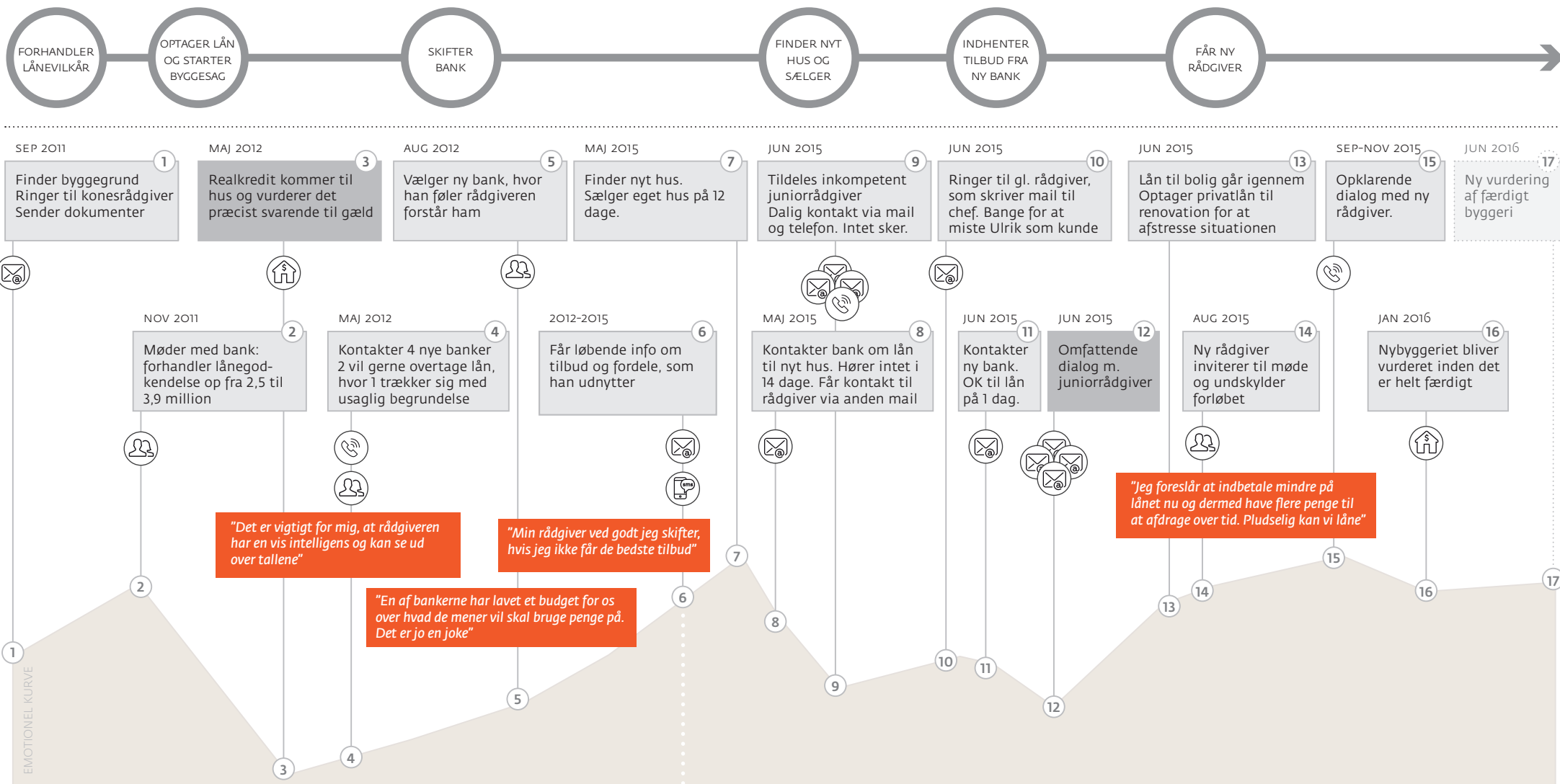
Sven spiller på at hans familie er gode kunder i banken og foreslår kaution for at fremstå som sikker en investering som mulig og lægge lidt pres på banken. Det falder ikke Sven ind at tale med andre banker.

Banken vil gerne sælge Sven et banklån til istandsættelsen, men er dyrere end hvad Svens far kan forhandle en kassekredit til. Kassekrediten vælges for ikke betale renter af pengene før man bruger dem.

Sven betaler stadig den dyre rente på kassekredit og vil gerne have huset vurderet, så han kan konvertere til realkreditlån.

Sven bliver opmærksom på at renter kan forhandles og spørger venner og bekendte om anbefalinger til banker og rådgivere.

Op mod refinansiering kontaktes Sven uopfordret af sit realkredit institut, der gerne vil booke telefonmøde med rådgiver. Sven bliver mistænkelig og tænker "damage control". Han vælger at skifte til nyt realkredit institut.



Ulrik er dygtig til økonomi og laver et budget for byggeprojektet, der overbeviser banken om at godkende et væsentligt højere låne beløb

Ulrik antager at vurderingsmanden har fået at vide hjemmefra, hvor vurderingen skal ende, så banklånet forbliver stort. Ulrik utilfreds og kontakter 4 nye banker

Ulrik forventer at få særpriser/tilbud. Rådgiver forstår at Ulrik vil skifte, hvis han ikke får gode vilkår

Ulrik finder ud af at rådgiver har skiftet afdeling og at han nu ikke har nogen rådgiver

Får barn nr. 2
Konen siger op

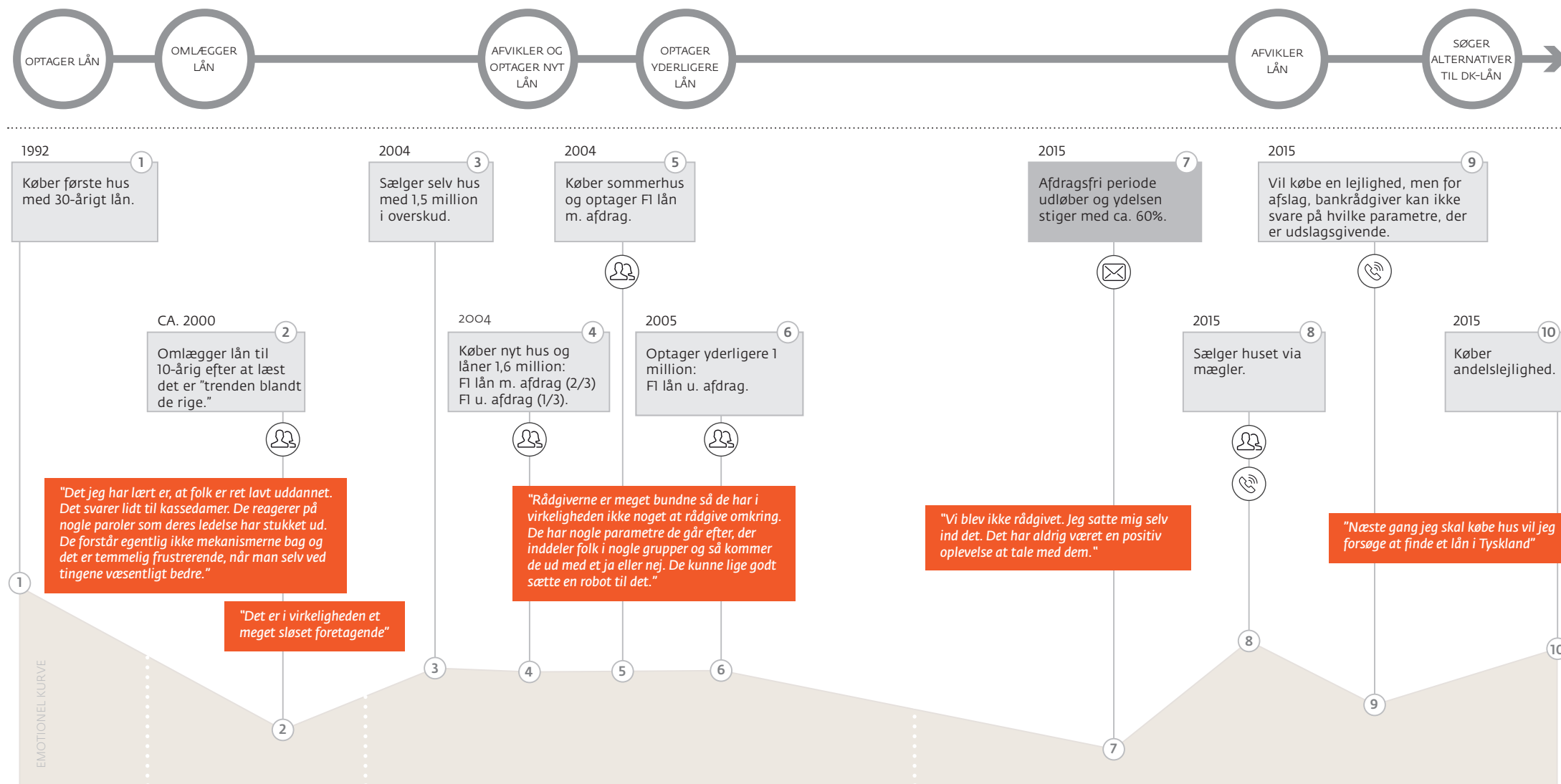
Ulrik får at vide at ny rådgiver først starter efter sommerferie. Det kan Ulrik ikke vente på.

Juniorrådgiver er uvidende og har ingen beføjelser. Meget ringe service oplevelse.

Ulrik låner penge af onkel, så han kan komme i gang med at renovere nyt hus.

Ulriks nye rådgiver kontakter ham løbende og holder ham orienteret. Ulrik er tilfreds.

Ulrik ikke tilfreds med vurderingen. Ønsker en ny til sommer, som imødekommes af banken.



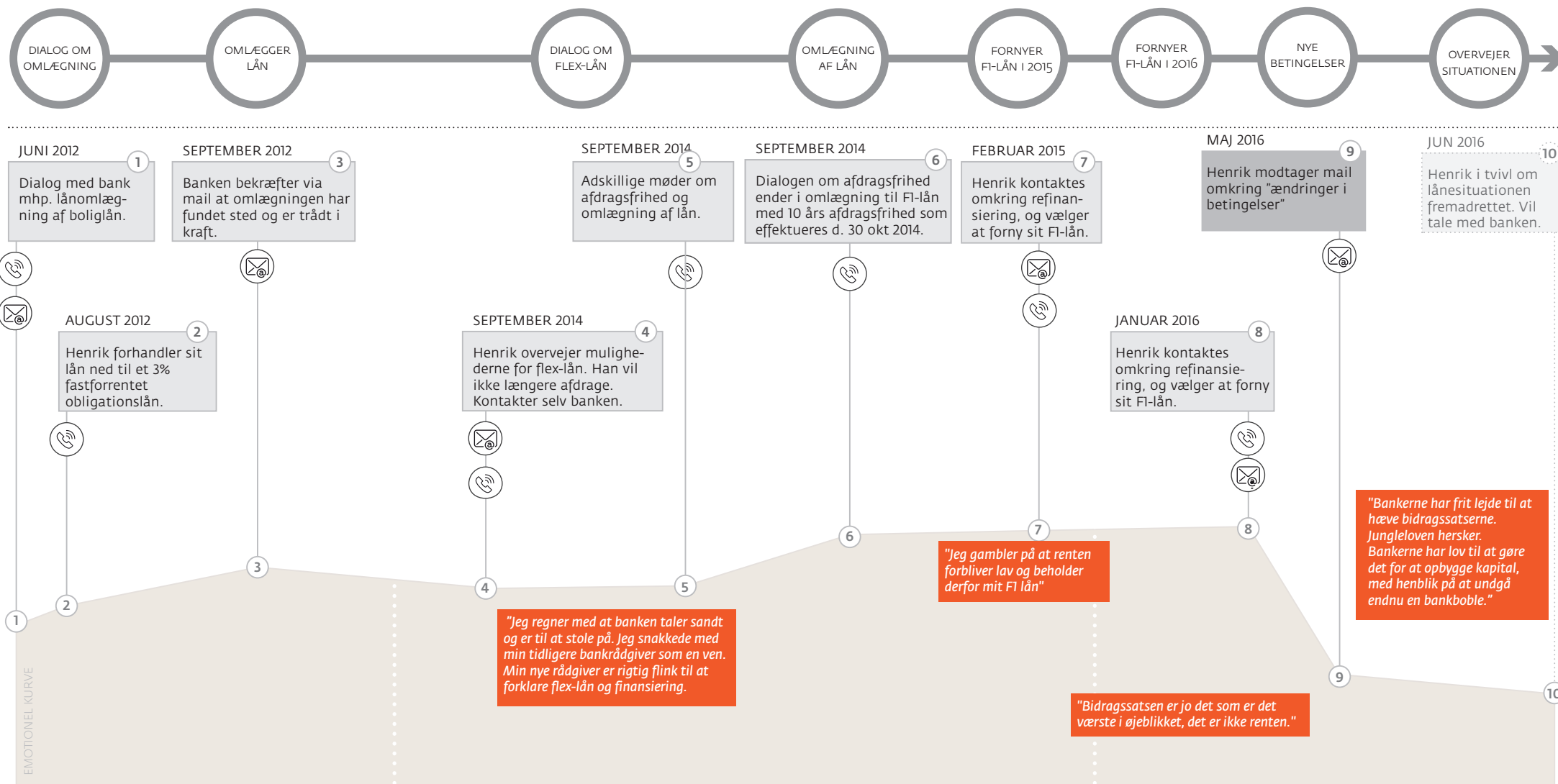
Anders er opdraget til at være kritisk – hans far oprettede i sin tid eget forsikringsselskab i protest.

Anders aftaler en bestemt dato, hvor lånet skal optages, men banken har forlagt papirerne og får først optaget lånet flere dage senere. Det koster Anders ca. 40.000 kr. i kurstab. Han modtager en undskyldning og to flasker rødvin.

Anders vil egentlig gerne købe sommerhuset kontant, men har brug for en ny bil, som indgår en handlen om FI-lånet.

Anders undrer sig over at banken ikke tager kontakt til ham og konen og rådgiver dem om hvordan de bedst kan håndtere situationen: Har de stadig råd, skal lånet omlægges etc.

Næste gang Anders skal låne vil han forsøge alle mulige alternativer. Han synes systemet har udspillet sin rolle; medlemsdemokratiet og fælles hæftelse er væk.



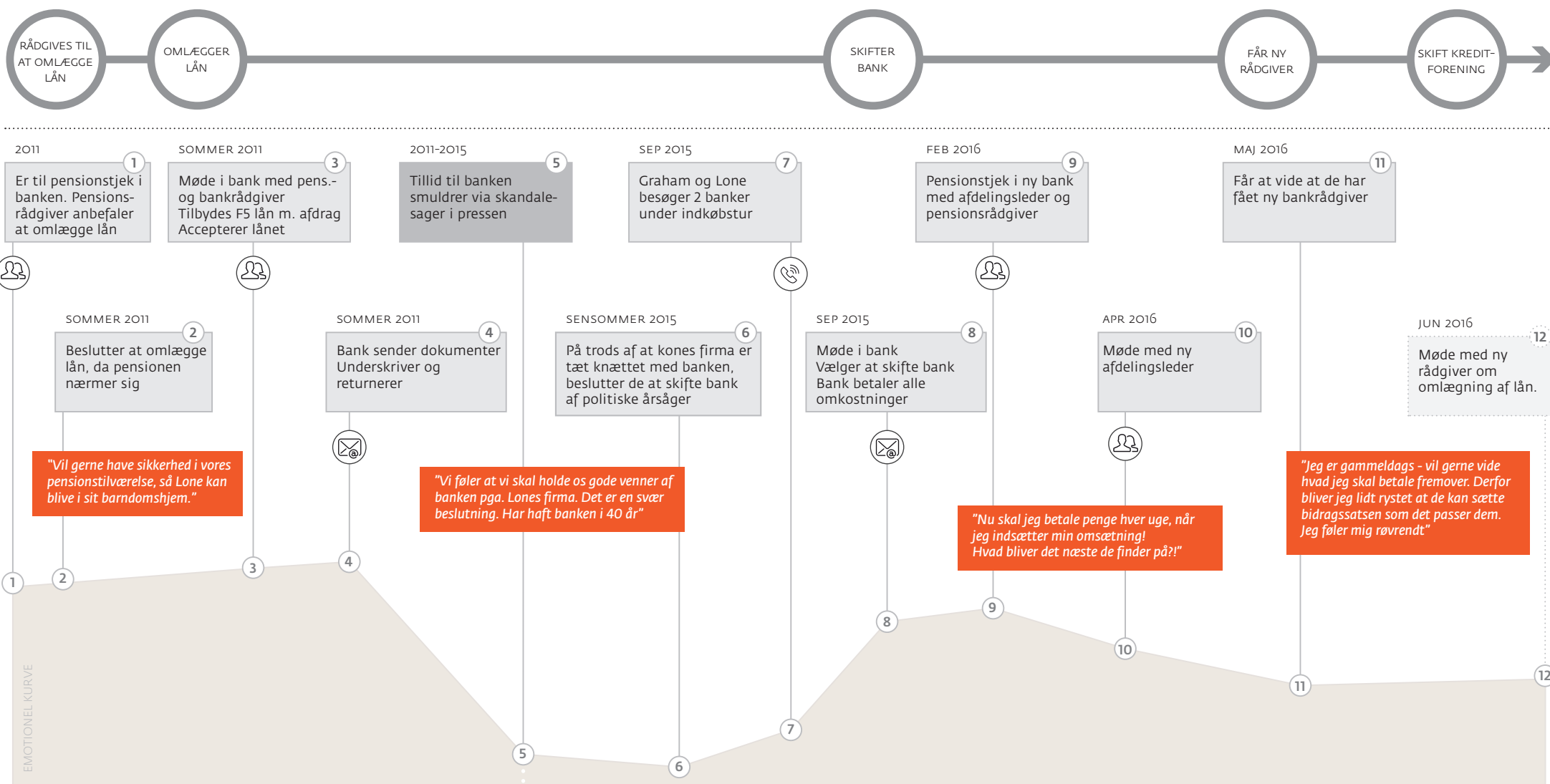
Henrik har et 30-årigt fastforrentet lån til 5% rente, inklusive afdrag. Henrik ønsker sig en 3% rente og diskuterer fordele og ulemper ved andre låntyper.

Henrik ønsker ikke at afdrage på sit lån længere. Han kontakter banken som udregner forskellige finansieringsmuligheder på flex-lån.

Henrik ser ingen grund til at afdrage når han vil sælge huset inden for 10 år til en værdi som vil indfri lånet. Det giver derfor ingen mening at hverken spare op eller afdrage, når huset i sig selv er en gardering af lånet. Hellere have pengene i hånden nu.

Henrik føler sig ikke oplyst om hvorfor han nu skal betale mere om måneden, men mistænker bidragssatserne. Banken opfordrer i samme ombæring Henrik til at kontakte dem med henblik på yderligere omlægning af hans lån.

Henrik er i tvivl om hvordan lånet ser ud fremadrettet. Mangler info om bidragssatserne på lånet. Henrik ved at bankerne vil afskaffe FI lån og gerne vil have kunderne over i F5 lån. Henrik forholder sig til den samlede månedentlige udgift ift. hans lån.



Grahams kone Lone nærmer sig pensionsalderen. De vil gerne afdrage så meget som muligt mens hun stadig for en god (direktør)løn, så de kan blive ved at blive i Lones barndomshjem

Begge er meget trofaste over for banken og accepterer bankens låneforslag uden at forhandle eller bede om alternativer.

Flere og flere dårlige sager i pressen om banken gør Graham og Lone voldsomt frustrerede. De føler at bankerne skal reddes af regeringen, fordi de har været "grådige og lånt ud til venner" Samtidig har bankerne gjort det sværere for små virksomheder.

Graham og Lone oplever ny bank som proaktive, respektfulde og venlige. Yderligere har de "en renere samvittighed" ved at bruge banken, da den ikke har aktionærer, den skal præstere over for.

Graham er træt af den store udskiftning af bankpersonale. Først afdelingschef og siden rådgiver. Føler at de skal begynde forfra hver gang.

Graham skal møde ny rådgiver ultimo juni for at lægge lånet om og skifte realkredit institut.

CENTRALE INDSIGTER

Indsigt #1: Rådgiverens rolle har ændret sig til "sælger" og "formidler"

Rådgiverkompetencer i nedgang

Rådgiverrollen er ikke længere rentabel for pengeinstitutterne og derfor varetages den nu typisk af unge og uerfarne medarbejdere.

Selvsamme unge rådgivere forfremmes og forflyttes til vigtigere positioner, når de opnår mere erfaring, hvorfor forbrugerne i dag oftere mødes af en rådgiver med langt færre kompetencer og råderum end forventet.

Flere respondenter har erfaret dette, til stor frustration, når de selv sidder med mere viden på området, eller efterspørger information de imidlertid ikke kan opnå gennem rådgiveren.

Automatiserede beslutningsprocesser

Beslutningsprocesserne omkring lån er i høj grad blevet systematiseret og automatiseret, således at beslutningerne træffes uden om den enkelte rådgiver, gerne via bankens eget kreditvurderingsystem.

En ung og uerfaren rådgiver har hverken indsigt eller beføjelser til at se udover dette, og kan derfor ikke altid give en fleksibel, skræddersyet service til forbrugeren, i det omfang forbrugeren ønsker det.

Flere respondenter er uimponeret over denne udvikling som de oplever, og flere giver udtryk for, at deres oplevelse af rådgivning sjældent er positiv, men derimod opleves som særdeles rigid og generisk.

"Holdningen med at banken skal kende dig og have tillid til dig er ved at smuldre. Tilliden er ikke den samme. Nu er de sælgere i stedet for rådgivere."

"Det er vigtigt for mig, at rådgiveren har en vis intelligens og kan se ud over tallene"

"Før handlede det om trofasthed med min bank. Sådan er det ikke længere. Der er meget udskiftning af bankrådgivere."

"Jeg oplever et meget stort gennemtræk af medarbejdere. Jeg har ikke haft en eneste sagsbehandling hvor det er den samme medarbejder hele vejen igennem"

"Rådgiverne er meget bundne så de har i virkeligheden ikke noget at rådgive omkring. De har nogle parametre de går efter, der inddeler folk i nogle grupper og så kommer de ud med et ja eller nej. De kunne lige godt sætte en robot til det."

"Jeg mødte unge og smarte rådgivere, der sandsynligvis kun ventede på, at komme op og arbejde med større formuepleje, corporate banking eller whatever. De virkede generelt uinteresserede i almindelig bankdrift"

"Det jeg har lært er, at folk er ret lavt uddannet. Det svarer lidt til kassedamer. De reagerer på nogle paroler som deres ledelse har stukket ud. De forstår egentlig ikke mekanismerne bag og det temmelig frustrerende, når man selv ved tingene væsentligt bedre."

"60-80% ved ikke hvad de snakker om. Forstår ikke rentedannelser og sådan nogle ting. Det er ca. samme niveau mht. uddannelse og etik og moral som ansatte i en burgerkæde."

Indsigt #2: Det kræver overskud at sparre

Undersøgelsen peger i retning af, at man kan forhandle sig til bedre vilkår, hvis man er pro-aktiv. Erfaringerne viser dog, at det kræver store ressourcer i form af energi, viden og/eller penge.

Processen synes unødigt kompleks og uigennemsigtig for forbrugerne, hvilket afføder spørgsmål som:

- hvilke parametre har betydning for om lånestørrelsen godkendes eller ej?
- hvilke processer og aktører er involveret i processen?
- hvilke (sags)omkostninger kan jeg forvente?

Dette kan nemt fremme en følelse af afmagt og lede til passivitet hos forbrugerne.

Endvidere, da lånebeløbenes størrelser ofte er høje, kan diverse sagsomkostninger fremstå som "småbeløb", hvorfor forbrugeren ender med at acceptere mindre fordelagtige vilkår og derfor betaler en række mindre beløb som i sidste ende løber op, som måske kunne have været undgået.

"Efter advokaten kommer ind i billedet bliver processen ren lort. Jeg får intet at vide, og når jeg endelig får hul igennem formår de ikke at forklare mig hvad der foregår."

"Du er helt lost hvis du ikke har forstand. Reelt koster det dig ca. 20.000 i rådgivning hvis du vil forhandle"

"Underligt at vi ikke har fået noget rådgivning - det er vist ikke helt efter bogen"

"Jeg har prøvet at købe en lejlighed men fik nej, men de kunne ikke svare mig på hvilke parametre der var udslagsgivende. Hvad hvis vores indtægt stiger med 20% - ændrer det noget. Det vidste hun ikke."

"Vi blev ikke rådgivet. Jeg satte mig selv ind det. Det har aldrig været en positiv oplevelse at tale med dem."

"Vi kan ikke få lov til at låne, da vi ikke har fast indtægt - selvom vi har penge nok - indtil jeg foreslår at indbetale mindre på lånet nu og dermed have flere penge til at afdrage over tid. Pludselig kan vi låne"

Indsigt #3: Værdifællesskab har betydning

Flere af respondenterne i undersøgelsen giver udtryk for, at de føler et værdifællesskab med banken. En refererer sågar til rådgiveren som sin ven.

Af samme årsag bliver de meget fortørnede, når de oplever banken ikke lever op til værdierne - fx når de afsløres med skandalesager i medierne.

Det opleves som værende positivt blandt respondenterne, når bankens værdier har en lighed med egne værdier. Omvendt skræmmes forbrugeren hurtigt væk af modsatrettede værdier.

"Banken begyndte at lave A, B og C kunder, hvor det blev forskelligt, hvad man kunne få og skulle betale. Det var jeg som mange andre i vildt oprør over og ville ikke skrive under. Jeg synes det gjorde op med tanken om at alle er lige."

"Jeg regner med at banken taler sandt og er til at stole på. Jeg snakkede med min tidligere bankrådgiver som en ven. Min nye rådgiver er rigtig flink til at forklare flex-lån og finansiering."

"Det hjælper ikke at bankerne skal reddes af regeringen. Bankerne har været grådige og lånt ud til venner og bekendte med urealistiske lån. Det er sværere for de små virksomheder. Det har ikke haft konsekvenser for banken. Det giver utilfredshed i befolkningen."

"I banken var det én-til-én. Der blev man holdt i hånden, eller fandt måske snarere ud af, at det var nogenlunde til at forstå og klare selv langt hen ad vejen."

"Vi havde hørt godt om banken fra andre. Der noget med menneskesynet ift. andre banker. Banken er ikke et aktieselskab ejet af nogle rigmænd der skal score kassen."

Indsigt #4: Mange føler de køber katten i sækken

Det at låne penge er i sagens natur risikobetonet. En række forbrugere er imidlertid interesseret i at betale ekstra for at minimere denne risiko, og vælger derfor lånetype derefter.

Respondenter med denne profil føler sig særligt afmægtige, når de pludselig udsættes for uforudsigelige udgifter.

Andre føler sig simpelthen dårligt eller mangelfuldt rådgivet eller decideret fanget i et spil de ikke forstår - men som de ender med at betaler regningen for.

"Vil gerne have sikkerhed i vores pensionstilværelse, så Lone kan blive i sit barndomshjem."

"Derfor bliver jeg lidt rystet at de kan sætte bidragssatsen som det passer dem. Hvis jeg kunne låne penge uden disse bidragssatser ville jeg gøre det. Jeg føler mig røvrendt."

"Hvad finder de på de næste mange år for at tjene penge uden at vi kan gøre noget ved det - ligesom bidragssatsen"

"Bankerne har frit lejde til at hæve bidragssatserne. Jungleloven hersker."

"Jeg kan ikke lide FI og så meget spekulation. Jeg vil gerne have sikkerhed. Jeg er gammeldags - vil gerne vide hvad jeg skal betale fremover."

"Underligt at vi ikke har fået noget rådgivning - det er vist ikke helt efter bogen"

"Nu skal jeg betale penge hver uge, når jeg indsætter min omsætning! Hvad bliver det næste de finder på?!"

KONKLUSIONER OG POTENTIALER

Tre konklusioner og potentialer

NØGLEN GIVER TUNNELSYN

Selvom det at låne i høj grad handler om penge, er det ikke altid den rationelle analyse, der er afgørende for respondenternes valg.

Respondenter, der skal refinansiere og omlægge lån har for det meste fokus på at opnå det mest økonomisk fordelagtige lån – og her tænkes primært i kroner og ører, men bestemt også i bankens værdier og rådgiverens adfærd.

Men for respondenter, som køber af ny bolig, er det det primære. Lånet er blot en blandt mange (og mere spændende) ting, der konkurrerer om opmærksomheden. "Jeg er helt oppe og køre, og fornemmer, at jeg snart ejer min egen lejlighed!"

Yderligere kan der ligge en nervøsitet for at drømmeboligen bliver solgt for næsen af een, som medfører et tidspres og behov for at handle hurtigt. "Når man ser muligheden for at få boligen hurtigt, så glemmer man alternative finansieringstilbud."

Til sammen medfører det, særlig for førstegangskøbere, en vis grad af tunnelsyn og beløbsblindhed i forhold til omkostningerne.

Man kan sige, at den aktør, som giver den hurtigste og korteste vej til nøglen, vinder - nogle gange til trods for dårligere vilkår og produkter. "Når en bank stiller et boligkøbsbevis til rådighed, så er man stort set kunde."

Hvordan skabes et rum i forløbet, der frigør forbrugeren fra "nøglens forblændelse", og hvor fokus er på at forhandle lån?

UIGENNEMSIGTIG PROCES PACIFICERER

Alle respondenterne bliver på et tidspunkt pacificeret og er overladt til en proces, de ikke kan gennemskue. "Det er komplekst at forstå hvordan et lån reelt set fungerer."

Det sker i dialogen med bank eller realkreditinstitut, hvor mange ikke kan få svar på hvilke parametre, der spiller ind på beslutningen om et ja eller nej eller hvilke vilkår, man kan opnå. "De kunne ikke svare på hvilke parametre der var udslagsgivende."

Og det sker når de forskellige aktører (mægler, advokat, rådgiver etc.) begynder at handle på ens vegne - og for ens penge. "Det er ikke til at gennemskue om rådgiveren er en ven eller fjende"

Dermed ved forbrugeren ikke, hvad de vægtes ud fra og hvad de kan foretage for at forbedre eller undgå at forværre deres situation. "Det er umuligt at gennemskue, hvad man kan gøre."

Flere giver udtryk for, at de er overladt til bankens individuelle kreditscore og unge rådgivere, der ikke kan andet end blot at formidle svaret. "Det er uigennemsigtigt hvorfor man ikke bliver godkendt".

Samtidig oplever de en *information overload* skrevet i et "banksprog", de har svært ved at forstå. "Der er mange dokumenter, som kræver tid og viden at sætte sig ind og forstå."

Hvordan skabes et overblik over standard låneprocessen og de mest basale forudsætninger for at kunne indgå i forhandling med banken?

FØLELSER UDLØSER HANDLING

Servicerejserne viser at respondenterne oftest tager aktiv stilling, når en udefra-kommende begivenhed udløser en emotionel (oftest negativ) oplevelse.

Der, hvor respondenterne virkelig tager stilling og handler, er dels når de føler sig svigtet; "vi kan ikke længere kan støtte den bank", "er der en stor uoverensstemmelse i værdigrundlag søger man alternativer" eller decideret snydt.

Her bliver bankerne fravalgt - for det meste uden de får besked, før det er for sent.

Og dels når de føler sig hørt og respekteret; "der noget med menneskesynet i banken ift. andre banker", "når banken nævner et tilfredsstillende beløb man kan låne, så bliver man gerne", "de ringede 10 minutter efter og sagde: 'Kan I komme til møde med det samme'".

Her bliver bankerne tilvalgt - i nogle tilfælde uden konkurrence.

Flere af respondenterne er godt klar over, at de kan opnå en (kortsigtet) gevinst ved at være aktive og udfordre, men de er ikke sikre på en langsigtet vinding ved at skifte bank; "er det besværet værd", "nytter det noget i det store billede". En siger direkte; "der er en bagatel-grænse i forhold til at skifte bank".

Hvordan skabes anledninger til også at være proaktiv og understøttelse af, at det kan "betale sig"?